

Chapter 1

新手开网店，这些事儿必知

学习目标

要让日子过得更好，就要多个出路，很多打工仔不再是单纯的公司员工，而是做生意的好手。阿里巴巴这个中国最大的网络公司，为很多有创业想法的人提供了良好的创业平台——淘宝网。淘宝网开店的方便性，吸引了越来越多的人自己创业。

本章要点

- 淘宝卖家那点事儿
- 掌握淘宝网常见名词
- 不是人人都能开网店
- 开淘宝店的风险
- 确定经营商品
- 适合网上销售的产品
- 哪些商品不适合网销
- 淘宝店的经营模式

知识要点	学习时间	学习难度
淘宝开店基础概述	30 分钟	★
开业准备做足了吗	30 分钟	★



1.1

淘宝开店基础概述



小白: 阿智, 现在好多人都在开淘宝店, 我也想开一家, 你可以教教我怎么开吗?

阿智: 先不要着急, 你需要先了解一些淘宝开店的基础内容, 来确定你适不适合开店, 否则就会白忙活。

淘宝开店之前, 必须要掌握相关的基础内容, 如什么是淘宝卖家、开店平台、哪些人适合开店以及开店的风险等, 本节将全面介绍这些内容。

1.1.1 淘宝卖家那点事儿

很多人在开店之前都不太了解淘宝卖家究竟是个什么样的角色, 如果我们茫然地在淘宝网上开店, 不仅心里没底, 而且也不知道如何经营好自己的店铺。所以, 我们在开店前首先要了解开淘宝店的相关基础知识。

1. 淘宝卖家

淘宝卖家, 顾名思义就是在淘宝网上卖东西的人, 但是我们不能将淘宝卖家和淘宝店铺混为一谈。其实, 淘宝网上很多卖家是没有自己的店铺的, 他们只是在淘宝网上挂出了自己要出售的商品信息, 一有买家提交订单就自行发货。



学习目标 了解淘宝卖家的概念

难度指数 ★

2. 什么是店铺

淘宝店铺是指淘宝卖家在淘宝网上使用的旺铺或店铺, 就如同在线下的实体店一样, 只不过网店所处的环境是网络平台, 带

有虚拟性, 而实体店位于自然环境中, 更具体, 是看得见摸得着的。

简单地说, 淘宝店铺其实就是一个网址。这个网址是淘宝卖家在注册成为淘宝会员并准备开店后, 淘宝网系统提供给卖家的专用网址。

那么淘宝店铺一般都是什么样子呢? 如图1-1所示。

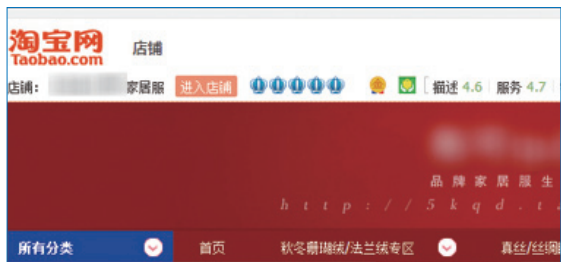


图1-1 淘宝店铺

天猫店铺和淘宝店铺的“长相”没有本质的区别, 如图1-2所示。



图 1-2 天猫店铺



学习目标 了解淘宝店和天猫店的区别

难度指数 ★

天猫的商家都是有商标的企业卖家，而淘宝商家以个人卖家居多，两者具体的区别如下。

● 平台不同

天猫是淘宝网打造的在线B2C购物平台，天猫店铺主要销售线下知名品牌，是商家对客户的交易平台；淘宝店铺主要是零售店，是典型的C2C购物平台，即客户对客户，商家一般是以个人名义认证的淘宝卖家。

● 消费保障服务

天猫店铺的商家必须参加的项目有消费者保障服务、商品如实描述、正品保障和7天无理由退换货；商品如实描述是淘宝卖家的基本义务，必须参加，其他项目参加与否，卖家可根据店铺经营状况自行选择。

● 商品质量

入驻天猫店铺必须声明是正品，且大部分都是品牌卖家，质量有保证；淘宝店铺的入驻资格低，商品质量很难控制，买家需要有淘宝购物经验才能淘到价格便宜的好货。

● 入驻保证金

天猫店铺中，品牌商城旗舰店有5万元和10万元两个档次，专营店有10万元和15万元两个档次，一些特殊类目也有1万元起价的；而淘宝店铺根据经营的产品不同，保证金金额最少可以是300元，最多不超过2000元。

● 入驻条件差异

天猫店铺的商家类型有品牌商旗舰店、代理商专卖店和品牌商专卖店3种。店铺类型不同，经营的产品也不同，需要的材料也不同。而淘宝网对开店的人没有要求，只要有支付宝账号和网银，再通过开店考试后上传宝贝图片就可以开店了。

● 不同的信用评价体系

天猫店铺采用动态评分体系，通过宝贝与描述相符、卖家的服务态度、卖家发货速度和物流公司的服务4项指标来评价店铺情况；而淘宝店除了这4项指标外还要通过卖家信用等级来进行评价。

3. 淘宝信用等级

在上述淘宝店铺和天猫店铺的区别中提到了淘宝商家的信用等级，那么具体的信用等级是怎么划分的呢？

淘宝信用等级是淘宝网对会员购物评分累积等级模式的设计。会员在淘宝网上购物一次，至少获得一次评分机会。买家可以给卖家的商品和服务评分，卖家也可以给买家评分。

淘宝信用等级的评分标准分为“好



评”、“中评”和“差评”3种。不管是卖家还是买家，每获得一个“好评”就可以积累一分，“中评”不加分也不扣分，“差评”扣一分。

250分以内的积分用红心表示，即星级；250分到10000分用黄钻表示，即钻级；10001分到50万分用蓝色皇冠表示，即皇冠级；超过50万分用黄色皇冠表示，即金冠级。在星级、钻级、皇冠级和金冠级中又分别细分了1~5个子等级，如图1-3所示。



图 1-3 淘宝信用等级

买卖双方对对方的评价有效期是订单交易成功后的15天内，其具体的计分规则(含匿名评价)有如下两个。

(1) 每个自然月中，相同买家和卖家之间的评价计分不得超过6分(以支付宝系统显示的交易创建时间为准)，超出计分规则范围的评价不再计分。

(2) 若14天内(以支付宝系统显示的交易创建时间为准)相同买家和卖家之间就同一商品有多笔支付宝交易，则多个好评只加一分，多个差评也只扣一分。



学习目标 掌握信用评价和店铺评分
难度指数 ★

● 店铺评分

店铺评分指的是买家对卖家的评分，一般以滚动方式展示近6个月的店铺评分分数，其主要是按订单评分。买家对店铺的评分一般采用默认匿名的方式，如图1-4所示是店铺评分的示意图。买家对卖家店铺的评分本着自愿的原则，逾期没有打分的视为放弃，系统不会产生默认评分，所以不影响卖家的店铺评分。

若买家在进行评分时，只对其中一项或几项指标做出评分就确认提交，则视为完成店铺评分，此后无法进行修改和补充评分，剩余未评的指标被视为放弃评分，不会默认评分。

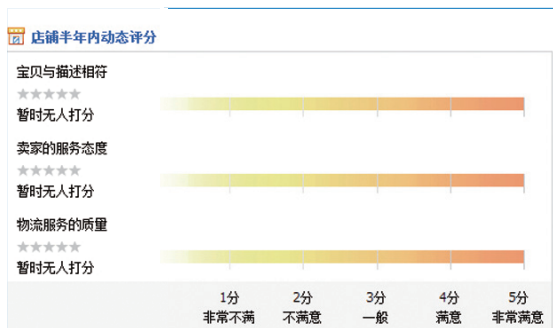


图 1-4 来自买家对店铺的评分



● 信用评价

信用评价就是卖家和买家互评，即动态评分。信用评价一般以心、钻、冠的形式展现，信用分是累计的，可以自主选择是否匿名评价，且按宝贝评价，如图1-5和图1-6所示。

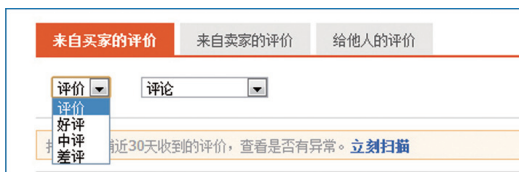


图 1-5 来自买家的信用评价



图 1-6 来自卖家的信用评价

4. 卖家自由选择缴纳保证金

开网店时涉及的保证金本着卖家自愿的原则进行缴纳。保证金是淘宝网为防范卖家发生不正当交易行为而预收的费用。当买卖双方出现售后纠纷需要卖家赔偿时，网站核查属实后，可直接从保证金中扣除赔偿费用。

如果卖家不想再开店铺，保证金会如数退还给卖家，没有支付过赔偿费的就全额退还，支付过赔偿费的就退还剩下的保证金。

虽然卖家可自由选择是否缴纳保证金，但是缴纳保证金比不缴纳保证金有如下的好处。



学习目标 掌握缴纳保证金的好处

难度指数 ★★

● 好处1

交了保证金就是加入了消费者保障计划，拥有专有图标，当买家搜索相关宝贝时，淘宝网会优先展示交了保证金的店铺商品。

● 好处2

只有交了保证金的店铺可以开通假一赔十、7天无理由退货和正品保障等服务。

● 好处3

交了保证金的有消费保障的卖家，能拥有淘宝网活动特权，如淘宝网单品单店推荐活动和抵价券促销活动等其他优惠活动。

现在，淘宝网要求部分实物商品只有在交保证金后才可以发布全新宝贝，并且在向供货商申请代理分销时，一些供货商要求卖家必须开通消费者保障服务。

5. 淘宝商家上钻

淘宝商家上钻是指淘宝卖家的店铺升级为钻级的过程。根据前面提到的店铺信用等级标准来看，淘宝商家上钻必须要满足买家对卖家店铺的评分超过250分。

也就是说，淘宝商家要上钻，首先要做到一定的业绩，只有业绩达到了一定的规模，才能保证买家对淘宝商家的评价超过250分。

能让卖家快速且有效地提高信誉度、超过250个信用分上钻的方法就是先经营虚拟产品。对于自主经营淘宝店的卖家，如果不懂



得如何推广店铺的商品，那么一个月一件也卖不出去的情况就很容易发生，获得250个信用分恐怕会遥遥无期。

经营虚拟产品是提升流量和增长信誉最快的方法和选择，淘宝卖家同时还能从中学到一定的经营技巧，这样一来上钻难度就会降低，所需的时间也能有效缩短。



学习目标 了解淘宝商家上钻的方法

难度指数 ★

1.1.2 淘宝网常见名词

现在网络上经常出现一些热搜词，而且针对不同的事物或者事情，有专门的常见名词作为代表，让人们一看到这些词就能联想到相应的事物。淘宝网也有常见的名词，作为即将成为淘宝商家的用户来说，了解这些常见名词是很有必要的。淘宝常见名词如表1-1所示。



学习目标 熟悉淘宝名词

难度指数 ★

表 1-1 淘宝网常见名词

名词	含义
浏览量(PV)	店铺各页面被查看的次数，用户多次打开或刷新同一页面，该指标值将累加
访客量(UV)	全店各页面的访问人数，所选时间段内，同一访客多次访问会进行去重计算
收藏量	用户访问店铺页面过程中，添加收藏的总次数，包括首页、分类页和宝贝页的收藏次数

续表

名词	含义
平均访问深度	平均访问深度是指用户平均每次连续访问浏览的店铺页面数
跳失率	顾客通过相应入口进入，只访问了一个页面就离开的访问次数占该入口总访问次数的比例
人均店内停留时间	所有访客平均每次连续访问店铺的停留时间
进店时间	用户打开该页面的进店时间点，如果用户刷新页面也会被记录下来
搜索次数	在店内搜索关键词或价格区间的次数
拍下件数	店铺宝贝被拍下的总件数
拍下笔数	店铺宝贝被拍下的总次数(一次拍下多件宝贝，算做一笔)
拍下总金额	宝贝被拍下时的总金额
成交用户数	成功拍下宝贝并完成支付宝付款的人数，所选时间段内同一用户发生多笔成交，系统会进行去重计算
支付宝成交件数	通过支付宝付款的宝贝总件数，其中包括参与宝贝促销活动的件数和未参加宝贝促销活动的件数
支付宝成交笔数	通过支付宝付款的交易总次数，一次成交多个宝贝算一笔。其中包括参加宝贝促销活动成交的笔数和未参加宝贝促销活动成交的笔数
人均成交件数	平均每位用户购买的宝贝件数，人均成交件数=成交件数/成交用户数
人均成交笔数	平均每位用户发生购买的交易次数，人均成交笔数=成交笔数/成交用户数
当日拍下-付款件数	当日拍下，且当日通过支付宝付款的宝贝件数



续表

名词	含义
当日拍下-付款笔数/金额	当日拍下，且当日通过支付宝付款的交易次数/总金额
客单价	单日“客单价”指单日每成交用户产生的成交金额，客单价=支付宝成交金额/成交用户数
支付率	支付宝成交笔数占拍下笔数的百分比，即支付率=支付宝成交笔数/拍下笔数
促销成交用户数	参与宝贝促销活动的成交用户数
浏览回头客	指最近6天内访问过店铺，当日又来访问的用户数量，所选时间段内进行去重计算
浏览回头率	浏览回头客占店铺总访客数的百分比

1.1.3 不是人人都能开网店

尺有所短、寸有所长，每个人都有自己擅长的和不擅长的事情。因此，不是每个想要自行创业开网店的人都适合开网店。



1. 适合开淘宝店的人群

从目前的市场经济情况来看，开淘宝店成了很普遍的事情。在这其中，也有很多人盲目跟风，不管自己适不适合开网店，都一窝蜂似地想要当老板，结果不见成效，不得不退出淘宝网这个创业平台。如表1-2所示的9种类型的群体相对来说是比较适合开淘宝店的。



学习目标 了解适合开网店的9种人

难度指数 ★

表1-2 适合开淘宝店的人

群体	说明
小型企业管理者	很多名不见经传的中小微型企业想要把产品送进百货商场的大门比登天还难。而淘宝店铺刚好能给这些企业一个广阔的销售平台，不受地理位置、公司规模和资金成本等限制，同时还能开展以前想都不敢想的全国经营，甚至全球经营
大学生	大学生是一个对网络比较了解和擅长的群体，并且经常使用电脑，创业的热情也比一般人要高。现在很多大学生在上学期期间就开了属于自己的淘宝店，边学习边做生意
整天活跃在网上的人	开淘宝店最基本的工作就是网上操作，管理销售等都离不开电脑。因此对于经常活跃在电脑前的人来说，开淘宝店是一个难得的创业机会，既满足了这些人上网的需求，同时还能挣到钱，简直就是两全其美的活儿
自由职业者	这些人的时间不受约束，工作或者生活都处于轻松愉悦的状态，他们不求开网店能赚多少钱，而是想要通过开淘宝店来分享他们生活中遇到的好产品，是属于经营人际关系的商家类型
把网络作为自己事业的人	计算机行业或是对网络很感兴趣的人，在研究电脑和网络的同时，可以试着开网店，这不仅接触很多具有专门用途的软件，还能通过开淘宝店对这些软件进行研究和改进，开创属于自己的事业
初创者	对于很多初创者来说，成本是一个重要的制约因素，还有创业失败风险的存在，使很多有创业想法的人望而却步。开淘宝店不需要创业者投入太多的成本，且不需要花费额外的店面租金，亏本严重的风险很小，适合初创者
都市的人	大都市的生活和工作节奏都是相当快的，在这个经济发展的“高铁”时代，都市人可以足不出户地赚钱，并为生活增添乐趣



续表

群体	说明
有产品货源的小商户	开淘宝店对店主的要求很低,只要完成注册等必要的开店准备就可以营业了。但是开淘宝店最重要的就是要有良好的货源,如果没有货源,淘宝店就是一个虚名。所以具有产品货源的小商户具有绝对的优势开淘宝店
时间固定的白领	一般是朝九晚五类型,这些人的工作时间不算长,且上下班的时间固定,剩余的个人时间则可以用于开淘宝店赚取外快,同时也能丰富自己的业余生活

2. 你有开店的硬件设施吗

开网店也需要投入一定的硬件设备,这样才能让店铺正常运营。



学习目标 掌握开店需要的硬件投入

难度指数 ★

● 全权负责地自营店铺

如果创业者自己全权负责淘宝店的各项事务,如宝贝拍照、店铺装修、填写快递单以及发货等,那么开店所需的硬件设施会用到电脑、打印机、复印机和拍摄用的相机等。

● 只负责销售时联系买家的情况

如果你是淘宝店的老板,每天只负责宝贝的销售并与客户联系,那么你只需要一台电脑就行了,当然肯定要保证具有良好的网络条件。

3. 开店软件不可或缺

为什么说开店的软件不可或缺呢?因为开店时涉及的软件一般都是用来保证网络交易安全的。网络毕竟是摸不着的东西,存在不确定的安全风险,因此需要使用一些软件,如表1-3所示。



学习目标 掌握开店需要的软件投入

难度指数 ★

表1-3 开店软件不可或缺

软件	介绍
淘宝助手	淘宝助手软件可备份店铺信息、上传新宝贝、设置宝贝模板、批量导出并修改宝贝资料、预设宝贝上架时间及上传宝贝图片等
阿里旺旺	阿里旺旺是阿里巴巴集团推出的方便买家和卖家之间联系的网上聊天软件。通过阿里旺旺可以实现买卖双方及时沟通,信息对称的目的
数字证书	数字证书是确认买卖双方身份的一种方式,它不是数字身份证,而是身份认证机构盖在数字身份证上的一个章或印,也是一个签名
美图软件	美图软件可以美化宝贝图片,让买家在看了宝贝图片以后有购买的兴趣和意愿。常见的美图软件有PS(Photoshop)、美图秀秀、光影魔术手以及可牛影像等
橱窗推荐工具	橱窗推荐工具就是使宝贝自动上架、自动推荐和自动评价的软件,是目前淘宝上功能最全的销售工具,可以为店主节约很多时间和精力,使经营更方便
店铺统计工具	淘宝店三大统计工具是量子统计、小艾分析和好生意。这些数据统计工具可分析店铺的客流量和销售情况,并整理出相关数据方便店主查看
营销辅助工具	营销辅助工具是方便卖家推出“满就送”、“会员折扣”、“包邮”和“搭配套餐”等活动的软件,一般使用淘宝网内部的推广软件和工具,这样可以使销售更方便快捷



1.1.4 开淘宝店的风险

大部分人都属于规避风险型人群，只有少部分人会迎着风险而上，想要从大风险中获得大收益。开淘宝店的风险虽然比购买股票小，但是也是存在的，我们不能置之不理。



1. 商品质量

对于卖家来说，进货时要特别注重商品的质量，如果在进货时没有发现商品存在的问题，而等到买家将宝贝买回家后发现有问题，那么就很容易产生纠纷。那么在商品质量方面主要会存在哪些风险呢？



学习目标 掌握商品质量风险有哪些
难度指数 ★

● 商品快到保质期

很多时候卖家进货时，没有注意商品的保质期或者有效期，盲目地购进大批商品，最后在保质期快到时都还没有将其销售完。

● 销售过程中，库存商品变质

店铺经营的过程中生意不好，延长了商品售完的预计时间，导致销售过程中的商品开始变质。

● 接到客户的商品质量投诉

有时卖家发出的商品没有问题，只是在运输过程中遭到损坏，导致买家抱怨或给卖家差评。

2. 供货不及时

在淘宝上开网店，很多商家并没有自己独立的货源，都是从供货方进货，在这其中，经常会遇到供货速度赶不上买家购买速度的情况。



学习目标 掌握出现供货不及时的情况的原因
难度指数 ★

● 卖家与供货商没有及时联系

卖家在把店铺里面的宝贝出售给买家后没有及时更新商品的库存，导致向供货商发出供货申请太匆忙。

● 供货商没有按时发货

卖家按照库存清点的结果向供货商提出供货申请，但供货商没有按时将商品发给卖家或买家。

● 供货商货源不足

这类情况很少出现，但也并不排除可能性。供货商如果货源不足，就不能按时发给卖家或买家。

3. 资金不足

开淘宝店不需要卖家准备很多的资金，因此会让卖家没有提前做好准备资金意识，以致在遇到店铺经营不善而又要进货时



资金不足。下面来看一下，如果卖家资金不足，将会给店铺带来怎样的后果？



学习目标 掌握资金不足会给店铺带来的后果

难度指数 ★

● 供货不足

资金不足，卖家就不能采购多种商品和需要的数量。

● 店铺装修有难度

在店铺装修的过程中会涉及一些装修工具的购买和装修材料的使用，这些都是店面装修必不可少的东西。资金不足，装修不好，会影响买家对卖家店铺的印象。

● 经营力度不够

资金不足，很多淘宝网推出的吸引客户的活动卖家都无法参加，不能借此拓展客户。

● 缺乏后备支援

当卖家决定要拓展店铺的生意时，如果没有足够的资金，那么卖家对开拓店铺的想法将是心有余而力不足。



4. 物流中商品损毁

买家若收到的产品有损坏，就会去找卖家，要求其赔偿损失或者更换产品。

那么作为卖家，遇到这种情况时并不能肯定其就是自己的过失，也可能是物流途中商品发生了损毁。但为了尽快解决买家的问题，卖家也不得不忍气吞声地将责任扛下，支付一定的赔偿费用。



学习目标 掌握物流中商品损毁带来的后果

难度指数 ★

5. 买家评价的不确定性

为什么会存在买家的评价具有不确定性的现象呢？我们可以换位思考，每个人在购买商品时，都希望用自认为最少的钱财买到自认为最好的商品。所有的购买心理都是主观的，而商品的价值却是客观存在的，因此商品价值是不能满足所有客户的要求的。

买家在收到购买的物品时，对商品质量的评价各不相同。即使是同一种产品，对不同的人来说，其价值都不尽相同。如果商品价值符合买家的要求，那么买家一般会给卖家好评；但如果商品的价值没有达到买家的期望，那么买家也会毫不犹豫地给卖家中差评。

一旦买家给卖家中差评，卖家就会面临信誉受损、成交量下降的风险。所以买家评价的不确定性也会给卖家的店铺经营带来一定的影响。



1.2 开店准备做足了吗



阿智：原来开淘宝店还有这么多需要了解的基础知识啊！那我现在可以开店了吧？

小白：还得再等等，除此之外，还要看看你是否做足了开店准备，准备工作做不足，最后还是白忙活。

机会总是留给有准备的人。就像学生在临考之前都会将所学的知识复习一遍，以做好应考准备一样。对于平常都接触过的知识，学生们还是会在考试前复习，更不要说作为新手为开淘宝店做准备工作了。新手一般都没有开店的经验，是初创业者，所以更应该做好开店的准备工作。

1.2.1 确定经营商品

开店的目的是要销售商品获得收益，所以开店前我们首先要做的事情就是确定自己店铺要经营什么产品。只有将经营产品确定好，才能制订寻找货源的计划和方案。

我们在日常的购物中可以发现，女性市场中不论是服装、配饰、鞋帽、化妆品或是护肤品，相关的销售商家数不胜数。

根据一般淘宝店家的开店经验，我们可以从如下介绍的一些产品入手。



学习目标 掌握淘宝新手确定经营产品的方法

难度指数 ★



● 销售火爆的产品

淘宝网上某些产品的火爆销售说明了淘宝买家对这些类型的产品很追捧，需求量也很大。为了免去创业者自己思考经营产品的过程，可以借鉴网上销售火爆的产品。

● 消费者需求量大的商品

零食和日用品几乎是每一个消费者都需要的商品，吃零食的人群不再只是小孩子，而日用品是人们生活中不可或缺也是更换周期很短的商品，因此可以为卖家提供大量的销售机会。

● 虚拟商品

新手开店，为了能够更快地成为钻级卖家，可以选择经营虚拟产品，因为虚拟产品简单方便，而且竞争力很小，可以在短时间内很快成交大量的客户，达到升钻的信用分。



● 女性用品和儿童市场

众所周知,女性是经济市场发展的最大推动力,女性对消费的需求远远高于男性,女性市场远比我们想象的大,比如化妆品、护肤品、服饰、鞋帽以及包包等。如今,儿童市场的需求也日益增大,很多家长选择在淘宝网上淘货,借此减轻家庭的经济负担。

● 从皇冠卖家中寻找经营项目

皇冠卖家的信誉度已经很高了,他们经营的产品经过了市场需求的考验,能够成为皇冠卖家说明其经营的产品质量不错,消费者的反馈好,新手可以借鉴。

1.2.2 适合网上销售的商品

淘宝卖家在决定经营何种商品时,要考虑该商品是否适合在网上销售的问题。有些商品在网上销售得不到消费者的认可,就算质量再好也会无人问津,最终导致店铺经营不下去。既然如此,那么哪些商品适合网上销售呢?



学习目标 掌握适合网店销售的产品

难度指数 ★



● 服装

我们在生活中稍加留意就会发现,各大网上销售平台上销售最多的商品应该就是服装了。如果不考虑竞争力,那么服装是很适合网上销售的,因为服装邮寄比较方便,而且容易满足人们(尤其是女性消费者)的购买欲。

● 首饰

淘宝网上很多卖小配饰的店铺,主要经营非金非银类的产品,一般是为了满足女性客户的新鲜感。

● 化妆品、护肤品

女性市场永远是等待各类商家挖掘的风水宝地。随着经济的发展,女性对化妆品和护肤品的需求日益增多,卖家可抓住这样一个潜力市场大展拳脚。

● 数码产品、电脑和手机

淘宝网上有销售此类商品的商家,但是数量比较少,也有专门的网上商城销售这一类的产品,比如京东商城。这些产品之所以适合网上销售,主要是其在价格上比实体店更有优势,且质量可以得到保障。

● 体育和旅游用品

体育和旅游用品在需求量上虽然比不上女性用品,但是这些商品的用途比较特殊。如果是旅游用的东西,可以直接在网上订购,让卖家将商品发到旅游目的地,方便旅游者。



● 真正的外贸产品

很多韩国化妆品和护肤品的正品只有海外订购才能买到，国内没有实体店销售，这样的产品只有在网上销售才能给消费者提供购买的机会。

● 成人用品

没错！也许看到这儿你会觉得不好意思，但如果让你去实体店买你会更加不好意思，因此网上销售是一个不错的选择，能帮助买家避免购买时的尴尬。

● 服务等无形产品

宾馆预订、鲜花预订、演出门票的订购以及电子机票预订等，由于这些产品对服务的要求比较高，注重时效性，所以在网上销售更好。

1.2.3 不适合网上销售的商品

不适合在网上销售的商品如果在网上销售，会导致成交量和收益低下。为了能够赚到理想的收益，新手卖家在了解哪些商品适合在网上销售的同时，还要了解哪些商品不适合网上销售，以此来帮助自己做好开店准备。



学习目标 掌握不适合网店销售的产品

难度指数 ★

● 建材产品

消费者一般对建材产品的一次性购买量都比较大，而建材产品的运输需要特别保护，一般买家为了避免运输时商品受损，不会选择在网上购买建材产品。

● 体积太大的产品

体积太大的产品，如车、衣柜和沙发等商品的运输成本过高，会给卖家增加经营负担。

● 附加值太低的商品

价值低于运费的商品不适合网上销售，比如很多品牌的微信公众号经常推出免费赠送产品的活动，但是需要消费者支付邮费，很多人都会因为要付邮费而放弃争取免费产品。所以，附加值低的产品不能提高消费者的购买兴趣。

● 价格与实体店没有太大区别的产品

当产品的网上价格和实体店的价格相差不大时，消费者更倾向于在实体店购买，因为人们一般认为实体店的商品看得摸得着，质量更有保证。

● 易碎品

对于易碎品的运输，卖家和物流公司都不能保证绝对不会对其造成损坏，为了避免售后纠纷，新手卖家最好不要选择在网上销售易碎品。



1.2.4 淘宝店的经营模式

新手开淘宝店的经营模式主要分为3种：自营店铺、网络代销和网店加盟。每一种经营模式对店主的要求有所不同，新手卖家应该根据自身的情况选择合适的网店经营模式。



学习目标 认识什么是自营店铺

难度指数 ★

1. 自营店铺

自营店铺要求淘宝店的店主全权负责本店的店铺装修、店铺推广和店铺销售等工作，也就是不借他人之手而自行经营。但是这种经营模式对店主的创业能力要求很高，如果没有一定的经验，很难在经营中获利。

店主如果选择自营店铺，就要拥有自己的货源渠道，并且能够很好地装修自己的淘宝店铺，还要懂得商品和店铺的推广方法，能够找到为店铺送货的物流公司或快递公司，并且清楚多个环节的合同协议的签署和自身利益的保障与维护。



学习目标 认识什么是网络代销

难度指数 ★

2. 网络代销

网络代销是网络分销的形式之一，是指网络分销商面向个人网店销售的方式。负责代销的卖家展示分销商的宝贝图片和资料，然后向买家收取订金，再给分销商一些订金并让其发货，而自己从中赚取差额。

选择代销的原因一般有两个：一是自身缺乏做生意的启动资金；二是尝试做生意的人，但不准备长期投资在网店经营上。新手卖家如果成为淘宝分销商的代销商，可以省去很多琐事，如图1-7所示。

- 1 卖家不用自己考虑经营哪种产品，省去一些开店的准备工作。
- 2 卖家不发货，只需要将买家的订单情况告知分销商，由其自行发货。
- 3 网络代销的卖家不需要投入资金，不用准备仓库，不用负责物流。
- 4 网络代销卖家不用自己给宝贝拍照，通常都使用分销商提供的宝贝图片。

图 1-7 网络代销的好处

网络代销的一般流程是：先在网上找商家(分销商)，然后商家审核网店的资质，网店若通过商家的审核，可以把商家的商品上架到店铺，买家在店铺下单购买，网店将订单情况发送给商家，最后商家收到网店的订金后给买家发货。

但是由于网络代销不能直接接触商品，所以不能对商品的质量、库存和售后服务进行掌控，因此在挑选分销商时要找一些比较正规的公司，根据自身的要求选择合适的产品。

网络代销不需要卖家提供资金，因此很适合新手卖家和小卖家。但是在经营的过程中要时刻警惕，网络代销就是一朵带刺的玫瑰，省事的同时，利润也会相对较低，且



风险比自营店铺高。网络代销会涉及代销合同，所以新手卖家们一定要注意。



学习目标 认识什么是网店加盟

难度指数 ★

3. 网店加盟

网店加盟实际上与网络代销差不多，只是网店加盟赚取的不是中间的差额，而是销售所得的所有利润。但同时，很多加盟网点都会收取相应的加盟费，盟主店铺也是从这个地方赚钱的。网店加盟过程和加盟后的销售过程如图1-8所示。

从长远利益和货源的角度考虑，网店加盟比网络代销更赚钱，且同样不需要考虑货源问题，只是需要事先缴纳加盟费，具体操作根据个人情况决定。

1

卖家在网上找商家，商家审核加盟店铺的资质。

2

卖家通过商家的资质考核，成为盟主店的加盟店，缴纳加盟费。

3

卖家自行给从商家那里选择经营的商品拍照，然后将其上传到店铺。

4

买家联系卖家，购买商品，下订单付款，等待卖家发货。

5

卖家通知盟主店代发货或自行发货，等待买家提交收货信息，获得买家的货款。

6

卖家给买家评价，获得信用分。

图 1-8 网店加盟及销售过程



给你支招 | 做好店铺定位，不需要代运营也能经营好

小白： 在经营淘宝店初期，很多卖家都觉得要找一些代运营的商家才能很快地将店铺生意做好，真的是这样吗？

阿智： 其实不用那么麻烦，只要你能准确做好自己店铺的定位，一样能够招揽顾客，将店铺的生意做好。

代运营主要是帮助一些希望做电商的传统企业开展网上销售的活动。代运营公司或者代运营店铺需要具备营销、产品、客服以及供应链等全方面的知识，最后和委托代运营的企业或店铺进行销售分成。

代运营属于专业性很强的业务，因此需要耗费委托代运营的人相当大的成本。其实在目前这个竞争市场，自己把店铺定位好后也可以轻松经营网店。所谓店铺定位，就是要确定自己要卖的产品是什么、产品针对的人群有哪些以及产品差异化的实施策略如何制定等，如图 1-9 所示为确认店铺定位的一般步骤。



分析需求

确定自己的产品到底能解决用户什么需求,比如男士香水,中国人需求的本质是让自己更吸引人,尤其是异性;而外国人对香水的需求大多是掩盖体味;衍生的需求则是品位展示和魅力提升。

分析市场

我们需要知道购买人群的年龄、性别、爱好、消费能力以及地区分布等市场信息,然后还要分析市场上竞争对手的状况,包括优点和缺点,以方便我们找到经营的突破口。比如设定购买人群为18~29岁的成年男性,其消费能力在100元左右。实际上,淘宝给我们提供了很多分析工具查看具体信息。

分析产品

将市场分析结果作为参考依据,分析自己产品的优势和不足,找出产品差异化的卖点,确定自己的主攻产品。比如我们要卖的男士香水,由于针对的人群是18~29岁的成年男士,所以香水的颜色要稳重大方,并且味道要清新,最好能去汗味。

确定方案

根据前面的3个步骤,我们就可以确定产品方案了,然后在执行过程中修改更新。比如经营男士香水,设计中会用到男模,其年龄最好不要超过29岁,如果某一款香水售卖的定位对象是运动型男士,那么在设计画面时可以加入运动素材,而考虑到顾客的消费能力不强,每瓶香水可定位于80元左右的价格,颜色宜选择海洋调的色彩等。

图 1-9 店铺定位步骤



给你支招 | 怎样进入淘宝大学学习

小白:听说淘宝卖家可以在淘宝网上学到很多知识和具体的操作技能,但是我一直不知道要去哪里学习。

阿智:你指的应该是“淘宝大学”吧!在那里,我们确实能够学到很多以前不知道的技术操作,很多人都会在里面发表相关内容的帖子,我们可以对这些帖子进行学习。下面我就跟你说说怎么进入淘宝大学学习吧!



步骤01 打开淘宝网，登录淘宝账号，单击“卖家中心”选项卡，如图1-10所示。



图 1-10 单击“卖家中心”选项卡

步骤02 在“卖家中心”页面中单击“淘宝大学”选项卡，如图1-11所示。



图 1-11 单击“淘宝大学”选项卡

步骤03 进入淘宝大学后，里面有很多相关技能的学习(如开店流程)，**1**单击“开店流程”超链接，在新打开的页面中会出现开店流程的课程列表，**2**单击“观看视频”按钮即可在线学习如何开店，如图1-12所示。



图 1-12 在线学习如何开店

