



常见问题分析

在网上开店的过程中，难免会出现一些让人意想不到的事情。面对这些突如其来的问题，你是不是会束手无措，不知道该如何解决。既耽误了宝贵的时间又误了客源，是不是感到很窝心呢？通过本章的学习，会告诉你如何去解决在网络上遇到的种种问题。

第 90 讲 店铺里的问题

在淘宝开店的过程中，可能会遇到很多问题，店铺里的问题是最基本的，也是对新手开店一个头疼的事情，下面就对店铺里产生的问题做个讲解。

问：打开管理我的店铺是空白页面。或是在编辑自定义页面的时候不显示编辑栏。

答：第 1 个方法，可能是你的 IE 浏览器的版本比较低，先将你的浏览器版本升级成 IE7.0。

第 2 个方法。

① 降低浏览器的安全级别。在浏览器上方选择【工具】|【Internet 选项】命令，如图 8.1 所示，打开【Internet】选项对话框。

② 选择【安全】标签，进入【安全】选择项卡，如图 8.2 所示。

③ 将安全级别调至中或中低，如图 8.3 所示。

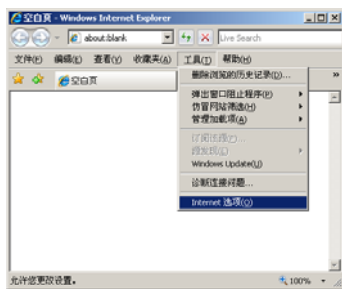


图 8.1 IE 中 Internet 选项



图 8.2 进入安全选项卡



图 8.3 重置安全级别

第 3 个方法：清除 IE 缓存。

在浏览器上方选择【工具】|【Internet 选项】命令，弹出【Internet 选项】对话框。选择【常规】标签，进入【常规】选项卡中，单击【删除】按钮，如图 8.4 所示。在弹出的对话框中再单击【全部删除】按钮，删除所有文件、Cookie、历史记录、表单、密码



等。最后单击【确定】按钮即可，如图 8.5 所示。

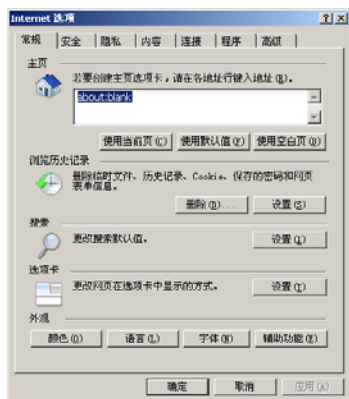


图 8.4 常规选项卡

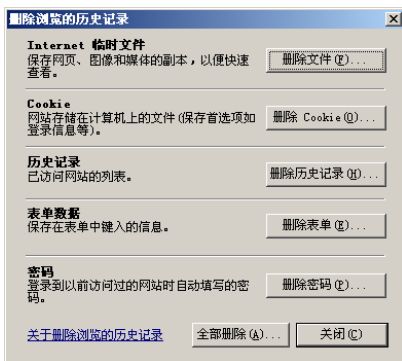


图 8.5 删除浏览的记录

第 4 个方法：检查防火墙和杀毒软件。

问：在编辑促销栏里的滚动文字，不能显示文字。

答：因为旺铺自动添加了一个代码导致文字不显示。

第 1 个方法：卖家可以在宝贝编辑页面编辑滚动文字。调试好之后，再把代码粘贴到促销区里发布。

第 2 个方法：在淘宝助理的编辑页面编辑滚动文字或是在其他的 HTML 编辑器中，如 Dreamweaver，调试好之后，再把代码粘贴到促销区里发布。

问：发布了产品上去，为什么在店铺主页不显示呢？

答：在发布商品后，可以查看到宝贝的信息，由于商品发布后有滞后现象，得需要过一段时间就可显示出来，但不会太长。

问：我想在淘宝上开店，需要什么手续呢？收费吗？

答：在淘宝网开店，首先需要通过支付宝认证。目前在淘宝网上开店，暂不收取费用。

问：我的淘宝号通过认证后，如何开店？

答：发布 10 件商品后，登录我的淘宝，单击【免费开店】链接申请开店，如图 8.6



所示。



图 8.6 免费开店链接

问：为什么我的店铺不见了？

答：由于你在出售商品中连续五周少于 10 件，店铺就会被暂时关闭。不过，只要你将宝贝数量恢复到 10 件或 10 以上，在 24 小时之后，店铺就可以恢复开店状态。如为你的出售商品连续六周以上少于 10 件，店铺就会被关闭，就必须单击【免费开店】链接重新开店。

问：为什么搜索不到我才注册的店铺呢？

答：你需成功发布 10 件以上在售商品，单击【免费开店】链接，设置店铺信息后在淘宝上才可以搜索到。同时，要注意系统更新会有延时（一般为 24 小时）。

问：我已经发布 10 个商品，为什么找不到自己的店铺？

答：你发布 10 件以上的宝贝后，打开【我的淘宝】页面，在【我是卖家】区域中，单击【免费开店】链接，申请开设店铺。根据系统的相关提示进行填写，全部完成后你的店铺就开设成功了。

问：橱窗推荐位和店铺推荐位有什么区别？

答：橱窗推荐位与店铺推荐是不一样的。橱窗推荐是当买家选择搜索或者单击【我要买】链接时根据类目来搜索时，橱窗推荐宝贝就会出现在页面中，不是出现在店铺中。

店铺推荐宝贝：出现在你每个宝贝介绍页面的底部或者在店铺最中间的推荐位上，买家浏览你的宝贝及店铺时第一眼就能看到这些被推荐的宝贝。你可以到【我的淘宝】页面，单击【管理我的店铺】链接再单击【推荐宝贝】设置。现在最多可以设置 16 个，但是在单个宝贝的下方显示 6 个。





问：我的推荐位为什么减少了 10 个呢？

答：开店后推荐位满 3 个月，会减少 10 个推荐位，用来腾出位置给新的会员用来橱窗推荐的。

问：为什么我的“橱窗推荐”没有在我的店铺出现？

答：首先进入我的淘宝，单击【管理我的店铺】链接，再单击【宝贝页面设置】|【显示掌柜推荐】链接(在最下面)，最后单击【保存】按钮即可。

问：我添加不了友情链接，提示我达到上限？

答：目前淘宝对每家店铺提供最多 35 个友情链接位，由会员自己添加、更改。

问：我已经通过实名认证，我的会员名能转让么？

答：一旦你的淘宝会员名通过认证，那会员名是无法进行转让的。对于个人认证会员，包括身份证号码、真实姓名等都是无法更改的。而商家认证会员如果是要更改认证人员的姓名及资料，可以再次提供营业执照、原申请人的身份证明和新申请人的身份证明。新的申请人如不是法人，仍需要再次提供法人的委托书。更换认证人员的申请不需要在淘宝网上进行提交，请你直接使用注册淘宝的邮箱发送邮件到淘宝客服部，经淘宝确认无误后，商家认证人员的信息即可以进行更换。

第 91 讲 店铺装修问题

在装修过程中会碰到很多问题，在这里作者根据自己的经验，归纳几个问题进行讲解，以免读者在装修中走弯路。

问：如何将我店铺里公告栏的字设置为滚动？

答：下面我们可以使用这个标签<marquee>文字、符号或是图片的地址</marquee>来使店铺里的文字或是图片达到滚动的效果。效果如下：



- `<marquee direction=up>文字</marquee>`，这段代码可以直接粘贴到你的公告栏里的编辑源码里，这里的“文字”是自己添加的，在这里添加的字都是可以滚动的，不在这个区域的就不能滚动。
- `direction` 的意思就是方向，可以设置为 `left`(左)、`right`(右)、`up`(上)、`down`(下)。
- 移动属性值主要的几个内容：移动方向`<direction=#>`、速度`<scrollamount=#>`、方式`<behavior=#>`、循环`<loop=#>`和延时`<scrolldelay=#>`，这几个属性可以自己调节，看一下效果。
- 文字来回飘动的代码：`<marquee behavior="alternate" scrollamount="2">你要输入的文字 </marquee>`，这段代码可以让你编写的文字来回飘动，不会移动出去。

问：如何在公告中加入颜色的字符？

答：简单的颜色代码可以在我的个人空间里看到，<http://35311087.taobao.com>。

`<font size="4" face="黑体" color="#000000">文字加在这里！</font>`

字号：`size="*"`，“*”填写的是数字

举例：`size="4"`

字体：`face="*"`，“*”代表“黑体、隶书、楷体_GB2312、方正舒体、幼圆、宋体、华文行楷、仿宋_GB2312”等等。

举例：`face="黑体"`

字的颜色：`color="*"`，“*”代表的是颜色

举例：`color="#FF0000"`

问：分类图标显示为红叉？

答：图片一定要上传到网上，而且该网站网速一定要快，否则会使你的图片显示为红叉。

问：如何将图片的网址缩减？

答：卖家将图片上传到网络空间后，一般图片的网址都比较长。而淘宝要求的图片网址是30个字节。所以一定要进行缩址。读者可以在搜索引擎中找到，也可以在我的个





人空间中查到。

问：我的淘宝显示的是源码？

答：编辑编码一定要在英文输入状态下进行，否则分类目录就会不显示图片，而显示字母了。重点注意<表示尖括号，即“<>”。分类目录编码如下：
。

问：在单击淘宝管理页面时，出现一个“请求被终止的页面”，如图 8.7 所示。

答：出现这种情况，是淘宝的服务器的的问题，可以过一段时间再登录，就可以了。



图 8.7 请求被终止

问：宝贝描述中的图片显示为红叉？

答：所有图片都必须从本机存放放到网上，图片才会有网址，描述里的图片全部都是图片网址构成，否则不能正常显示。图片存放的地方，必须是支持外链的，如果不支持外链，图片也会显示成叉。

第 92 讲 淘宝助理的问题及解答

问：淘宝助理收费吗？

答：目前淘宝助理是不收费的，完全供淘宝会员免费下载使用。不过新注册的不可使用，达到一心就可以使用。

问：不能上传外来宝贝数据？



答：从淘宝助理 3.0 起已经不支持本店铺以外的宝贝数据上传了，可以去下载一个淘宝助理 4.0，安装到和助理 3.0 不同的磁盘分区，用助理 4.0 引入外来数据上传。

问：提示错误代码：DISKERR_CREATE_READING_FILE。

答：你的店铺添加了新的分类，而助理没有及时进行数据更新（有时候需要强制更新）。如果是引用的第三方数据，在没有成功上传前，不能随便移动数据所在的文件夹和磁盘分区。

问：提示错误代码：“ERROR_SHOP_CATEGORY_NOT_EXIST”。

答：淘宝实行新的分类后，用助理不能上传没有分类的宝贝，先回到店铺建立一个新的分类，如“新到宝贝”，等成功上传后再合理分类。回到助理进行数据更新（有时候需要强制更新），把未分类的宝贝选择到“新到宝贝”，勾选后上传即可。

问：提示错误“商品描述包含***非法禁止字符”？

答：在名称和描述里面删掉淘宝认为是非法的字符，相关字符的界定请到淘宝学堂去查找。

问提示错误代码：ERROR_SHOP_CATEGORY_HAS_SUB_CATEGORIES。

答：这个问题有可能是引用外来数据引起的，可以参照第一个问题试试看能否解决。也可以用第三个问题的提示试试。

问：提示错误代码 ISKERR-READING-FILE？

答：及时更新淘宝助理，现在是淘宝助理 4.0。没有成功上传前，不能随便移动宝贝的图片及相关数据所在的文件夹和磁盘分区。

问：提示错误代码 INETERR_SEND_REQUESTEX。

答：这个一般是由网络错误引起的，自身的网络和淘宝的网络有故障都会出现这个提示，可以换个时间上传。另外时间和日期没有设置成标准的北京时间和日期也容易出现这个提示。再有，你的防火墙对淘宝助理进行了限制，可以到防火墙的设置里将淘宝助理设置为允许访问网络。

问：提示错误代码 ERROR_SHOP_CATEGORY_HAS_SUB_CATEGORIES。





答：这个问题是在助理中选择分类错误引起的，你在店铺的分类中设置了该分类的子分类，那么你在助理中就不能选择该分类，而应该选择该分类下面的子分类。

问：提示错误代码 WSERR_UPLOAD_IMAGE。

答：这个是橱窗的图片错误引起的，橱窗的图片大小不应该超过 500 像素×500 像素、120k 的设定。

问：提示错误代码 ERR_WEBSERVICE_ERROR。

答：这个代码出现情况相对复杂，上面 9 点出现的错误也有可能出现这个提示。着重关注防火墙的设置，简单的做法是先关闭防火墙(包括系统自带的 Windows 防火墙和杀毒软件中配套的防火墙)，等上传成功后再启用。另外，不能用 Word 编辑并复制的文档和图片到助理，助理不能兼容，也会出现上述提示。

问：用淘宝助理上传后，宝贝描述里的图片就变成红叉了？

答：描述里的图片变红叉是因为你的图片存储问题，可能与你的图片上传的服务器有关，与淘宝助理无关。

问：淘宝助理上传宝贝过程提示 ERROR_SHOP_CATEGORY_NOT_EXIST，要怎么解决？

答：此情况是因为你店铺内宝贝分类未创建或者已经修改，按照以下步骤操作就可以解决：

第一步：打开【我的淘宝】页面，在【我是卖家】区域，单击【管理我的店铺】链接，进入宝贝分类，单击【添加宝贝分类】链接。

第二步：更新淘宝助理，根据自己店铺内的宝贝分类进行批量选择产品。

第三步：右击批量编辑宝贝：修改店铺内类目。

第四步：修改成功后再次上传宝贝即可。

问：已经将其他店铺的图片信息数据下载到本地电脑了，使用淘宝助理导入数据时仍不显示图片，怎么办？

答：你在导入宝贝信息时，需要将宝贝图片数据和宝贝信息数据库放到同一级目录下，再进行导入操作即可。



问：如何将宝贝信息的数据库导入到淘宝助理中？

答：请你登录淘宝助理后选择【工具】菜单下的【导入数据库】选项，再选择相应的导入路径。之后出现“合并现有数据库”和“替换现有数据库”两个选项，按照自己的需求选择操作即可。

问：使用淘宝助理上传宝贝时提示系统错误4，怎么办？

答：出现此错误提示，一般是由于你从别人的淘宝账户中导出的宝贝数据中，对方的宝贝设置和你的设置不相同，比如运费模板等，建议你重新编辑后再上传。

问：我想批量修改我的宝贝属性，每次在淘宝助理上改完后，可进入自己的店铺再打开时，所有属性还是没有变？

答：编辑完宝贝，单击【上传所有宝贝】按钮，淘宝助理会将所有宝贝全部传送到淘宝网进行发布。在传送完成后淘宝助理会提醒你，并将宝贝信息一并移到“已上传宝贝”文件夹中。

问：使用淘宝助理上传宝贝失败，提示 LACK_POSTAGE_ID。

答：如果在使用淘宝助理的过程中出现上述错误提示，按以下方式操作：在店铺里设置运费模版。将淘宝助理的数据重新更新。选择提示上述错误导致上传不成功的宝贝。选择批量编辑，修改运费模板。选择完毕后单击【保存】按钮。保存完毕后再上传宝贝即可。

问：使用助理上传、更新或下载商品时，提示错误“没有注册类别”，怎么办？

答：出现此错误提示由于你在安装其他软件的时候，破坏了淘宝助理的运行环境，造成助理和服务器进行数据交互的时候失败，你可以打开你的淘宝助理安装文件夹(系统默认安装路径 C:\Program Files\淘宝网\淘宝助理 4.0)，文件夹中会有一个文件名为 repair 的批处理文件。请双击此文件，系统会自动注册相关电脑环境，然后再使用淘宝助理进行上传数据等操作就不会报错了。

问：使用淘宝助理上传宝贝无法成功，提示 PROV_ERROR 错误，如何解决？

答：如你在使用过程中出现这种错误提示，请打开淘宝助理所在的文件夹，进入 Users 目录，里面有一个以你的淘宝会员名命名的文件夹，系统默认的路径是 C:\Program Files\淘宝网\淘宝助理 4.0\Users\amdlcom。进入后打开 UserCfg.ini 文件，在“Locale=”后加





上你要的国家，例如 Locale=海外/韩国，国家前面必须加上“海外/”，添加完毕后单击【保存】按钮，然后再打开淘宝助理软件，此时宝贝所在地选项中就有你刚才加入的国家了。如果是北京，则应该为 Locale=北京/北京，注意在修改上传失败的宝贝时，每修改一个宝贝后都需要进行保存操作。

问：使用助理数据 3 将宝贝数据导入到另一台电脑上，图片无法显示，怎么办？

答：使用淘宝助理 3 在不同的电脑上导入数据时候，系统是无法将图片一起导入的哦，需要重新编辑宝贝图片并重新上传。

问：使用淘宝助理上传宝贝时提示线上宝贝已经被修改，导致上传失败，怎么办？

答：出现此情况，你可以选择上传宝贝页面左下角的【强制上传】按钮，将此选项选定后再上传即可。

问：打开淘宝助理时提示本地数据库格式错误，怎么办？

答：出现此情况是由于你淘宝助理的数据文件被破坏了，请你卸载原来的淘宝助理后更换路径重新安装淘宝助理程序，以前的数据库就无法再次使用了。

问：助理上传宝贝提示 ERROR_SHOP_CATEGORY_NOT_EXIST 这个错误？

答：这是由于淘宝升级了店铺类目，因此你只需要重新编辑下助理里的店铺类目再发布就可以了。

问：上传宝贝提示 ERROR SHOP CATEGORY HAS SUB CATEGORIES？

答：由于淘宝助理上传宝贝时不支持将宝贝上传到店铺分类的子分类中去，所以在你将宝贝上传到店铺分类的子类目中去时就会出现此错误提示，请你不要选择店铺分类的子分类进行上传宝贝即可。

问：上传和下载特定宝贝时出现错误，错误码为 0x80004005，如何解决？

答：如在使用助理过程中出现此错误，请检查你的宝贝描述是否使用 Word 编辑并复制到助理中的，如果是，请再检查你的宝贝描述源码中是否含有十六进制值为 0b 的字符，如果有，请删除该类字符，再重新上传或下载宝贝即可。

问：淘宝助理使用时出现错误提示 web services result error，如何解决？



答：出现此错误提示，请先确认你的电脑网络状况是否正常，所使用的防火墙是否设置了限制助理访问网络。淘宝助理是不能通过代理服务器连接网络使用的。如你的网络是正常使用状态，建议先卸载电脑中的助理程序，然后重新下载最新的安装程序后更换路径安装后，再次尝试是否可以正常使用。

问：使用淘宝助理上传宝贝的时候出现 IMAGES\一串数字的错误提示，怎么办？

答：如在使用过程中出现此错误提示，是由于淘宝助理中的宝贝图片有错误引起的，需要重新编辑相关宝贝的图片之后再次上传。

问：淘宝助理 4.0 下好后打开更新时出现错误，怎么办？

答：请你重新安装助理，注意要关闭所有在运行的程序后再安装，包括打开的网页页面。安装后重启电脑即可。

问：为什么我用了 4.0 选择下载宝贝，但是下载下来的宝贝数目和店铺里的不一样呢？

答：出现此情况，打开淘宝助理后，选择【更新数据】按钮，然后单击【下载宝贝】按钮，下载你所需要的宝贝。如此操作还是无法同步宝贝，建议你将淘宝助理彻底卸载后重新下载并安装，再进行更新数据和下载宝贝的操作即可。

问：当使用助理上传、更新或下载商品的时候，提示错误“没有注册类别”是怎么回事？

答：这是由于在安装其他软件的时候破坏了助理的运行环境，造成助理和服务器进行交互的时候失败，你可在安装路径 C:\Program Files\淘宝网\淘宝助理 3 下面，找到一个名为 repair 的批处理文件。双击后自动注册，再上传时就不会报错了。

问：为什么登录助理时，提示“尝试链接服务器失败”？

答：这是由于安全登录的端口 443 被封了，碰到该问题时，只需切换成标准登录 80 端口就可 a 以了。

C:\Program Files\淘宝网\淘宝助理 3\Configurations 的 network 的

ServerUrl=https://login.taobao.com/member/login.jhtml 改成

ServerUrl=http://menber1.taobao.com/member/login.jhtml 即可。





问：我有两个淘宝账号，请问我怎么在淘宝助理下把一个账户A的宝贝导到账户B下？

答：如果使用助理在同一台机器上管理A和B下的宝贝，那么你只需要使用B账户登录助理，然后在“库存宝贝”组或其子组下的宝贝列表中右击，在弹出的快捷菜单中选择【导入历史数据】选项，在弹出的对话框中单击【浏览】按钮，进行目录切换直到找到A账户下的user.db(默认方式是放在助理安装目录user目录下的A账户名命名的目录下)，选中user.db，让助理导入数据即可。

问：淘宝助理支持哪些操作系统？

答：淘宝助理支持 Windows 98、Windows ME、Windows 2000、Windows 2003 和 Windows XP 以及更新的操作系统。

问：为什么我登录助理时多了一个验证码？

答：这是因为你的这个账号登录时密码输入错误，并且在今天超过了3次。淘宝网为了保障你的账号安全加入验证码机制，防止他人暴力破解你的账号密码。

问：为什么我登录助理时提示“证书中的日期无效或已过期”，怎么解决这个问题？

答：这是因为你的机器时间设置不正确，导致助理从你的机器上获取到证书的时候不在服务器发送给助理的有效时间范围内，请你核对你的机器时间设置是否正确。对于时间正确的用户还出现这种问题，可以将IE升级一下，一般情况下6.0以上就可以。

问：备份宝贝对我来说有什么用？

答：淘宝助理的文件备份功能可以保护你的档案和宝贝信息。利用备份功能，可以为宝贝建立副本，包括图片、宝贝描述，并且预填的宝贝资料，方便以后更快捷地发布宝贝信息。

第93讲 评价常见问题

问：我的这个交易为什么没有计分？

答：首先，了解一下评价规则：好评加1分，差评扣1分，中评不得分。支付宝交



易，需要买家确认收货、支付宝交易成功才计分。同时，在每个自然月中，相同买家和卖家之间的评价计分不超过6分(以支付宝交易创建的时间计算)，超出计分规则范围的评价将不计分。若14天内相同买卖双方之间就同一商品，有多笔支付宝交易，则多个好评只计1分，多个差评只记-1分。如果有特殊情况，你可以提供交易号给淘宝，他们会给你查询的。

问：信用评价显示在哪里？

答：在每一个会员的【信用评价】页面上，完整显示了该会员“收到的”和“作出的”所有评价内容。除此之外，还有好评率来体现该会员的信誉状况，且在信用评价页面，买家信用度和卖家信用度分开展示，使会员信用情况更加清晰直观。

问：如何修改评价？

答：评价作为交易双方非常重要的一环，是在非常慎重的情况下作出的，所以只能修改或删除一次。并且好评是不能改成中评或差评，只能删除。如果你在与被评价方协商后，确认需要修改评价，打开【我的淘宝】页面，单击【信用管理】区域中【评价管理】链接，再单击【给他人的评价】按钮，找到相应评价，单击【我要修改】按钮进行修改，并且只能修改为好评。评价只能修改一次，请谨慎操作；如确认将评价删除，请单击 http://service.taobao.com/support/leave_word.htm?content_id=244 此链接，在留言中说明双方的用户名，小二会在收到留言后的24小时内作出处理的。

第94讲 淘宝旺铺卖家服务管理的常见问题

问：申请订购淘宝旺铺有什么条件吗？

答：只要是淘宝卖家就可以订购淘宝旺铺！

问：旺铺有哪些功能呢？

答：卖家可拥有一个全新的、自定义程度更大的店铺首页，可在自己的店铺首页设置950×120像素大小的店铺招牌。可以设置高度最大为500像素的宝贝促销区域，支持HTML





代码。可设定3个个性推广区，通过设定关键字、店铺类别、新旧程度、结束时间、价格范围、显示方式、排序方式等条件，显示宝贝搜索结果。宝贝详情页面可以显示店铺招牌和宝贝类目侧栏。可以设定店铺风格，挑选自己喜欢的颜色。卖家可设置5个自定义页面，可在淘宝的模板内嵌入自定义的HTML代码，可使用淘宝提供的HTML标签显示宝贝列表。

问：淘宝旺铺是收费的吗？

答：淘宝旺铺是淘宝提供的一种增值服务，会员如果需要订购这个服务，目前按照消保卖家每个季度90元，非消保卖家每个季度150元进行收费。

问：订购成功后，马上就能开通淘宝旺铺服务吗？

答：旺铺订购后需要一小段时间，这个时间每个人可能不同，一般几分钟到一个小时不等。建议用户在订购后，过几分钟关闭全部浏览器页面，然后重新登录淘宝，看旺铺是否开通。

问：订购成功后，在哪里可以进入使用淘宝旺铺服务？

答：订购成功后，你可以到【我的淘宝】|【我是卖家】|【管理我的店铺】中单击页面左边【升级到旺铺】按钮开始使用淘宝旺铺服务，设置你的个性化店铺。

问：服务到期后，怎么续费？

答：服务到期前10天，淘宝会邮件及站内信通知你，如果需要续费，只要到【我的淘宝】|【我是卖家】|【卖家服务管理】里面单击【续费】按钮进行续费即可。

问：为什么我成功订购了旺铺，但我的店铺还是普通店铺呢？

答：旺铺订购后请你在1~4小时内关注。可以关闭浏览器页面，然后重新登录【我的淘宝】|【管理我的店铺】页面，单击【升级到旺铺】按钮即可。

问：旺铺新功能有哪些？

答：店铺功能模块化：在新旺铺中，大部分功能都是由功能模块实现的，比如友情链接，宝贝推广区等。通过模块的组合，构建你的个性化店铺。

店铺编辑可视化：在新旺铺中，店铺编辑界面是所见即所得的，这意味着你不用精通专业技术，也可以编辑出自己想要的界面效果。



店铺装修自由化：可以增加最多 7 个自定义页，每个自定义页都可以有独立的招牌区和风格。这意味着，如果你既卖女装也卖女鞋，可以给这 2 个大分类各自不同的推广页面。另外，自定义内容区不限内容，不限数量，可以最大限度地灵活运营。宝贝推广区也不限 3 个，你几乎可以把店内所有的宝贝都放在首页。

问：旺铺和普通店铺的区别。

答：见表 8.1 所示。

表 8.1 旺铺和普通店铺的区别

比 较 项	旺 铺	普 通 店 铺
资费	(非消保卖家) 150 元/季 (消保卖家) 90 元/季	无
个性化首页	有店招和促销栏，首页更个性	无
自定义页	可设置五个自定义页	无
宝贝图片	较大	较小
首页推广区	可设置三大推广区	无
掌柜推荐	最多可设置 16 个	6 个
宝贝描述页	有店招，侧边栏	无店招、无侧边栏
店内自动推荐	测试中，即将推出	无

第 95 讲 关于淘客推广中掌柜常见问题汇总

问：对于淘客推广这个活动的概念理解有误。

答：淘客推广参加后默认的是整个店铺都参加推广的，即店铺中的所有商品但不包括拍卖、自动发货和团购商品，很多掌柜仅仅认为是主推的商品才参加了推广，结果导致店铺其他商品被推广成交也被扣除了佣金。每个主推商品可以单独设置比率，如果你的比率





佣金设置得高，淘客的积极性就会提高，但还是要把成本计算好，否则会得不偿失。

问：属于淘宝网上错误的操作导致问题。

答：如果买家要购买的商品金额比较大，用支付宝卡通可能会拍几次，那样，如果是淘客推广的商品，那你就得付多次佣金。建议买家如果想购买大金额的商品时，最好将款项存入支付宝账户中，那就可以一次性付款，拍下自己想要的商品。

问：暂存架最多可以放几件推广商品？可以存放多长时间？

答：暂存架一次性最多可放入 30 件商品，存放后最长保存 24 小时。已经在暂存架中的商品也可人工删除。

问：在一台计算机上往暂存架中放入 2 件商品，在另外一台计算机上可以看到吗？

答：看不到，暂存架中的推广商品不是跟着你的账号走的，因为在未登录的状况下是可以使用暂存架的。

问：为什么在暂存架上不能直接创建推广组？

答：创建推广组只能在【管理中心】|【我的推广组】中创建，在操作流程中只能放入已有推广组。

问：如果我正在推广的宝贝下架了怎么办？

答：如果正在推广的宝贝下架了，阿里妈妈会推荐给买家类似的商品，如果买家购买了这个商品，佣金会按照买家购买的这件商品的佣金比例支付给你。

问：淘宝会员可以在淘宝自己的博客中推广掌柜的商品吗？

答：可以的，你可以在淘宝博客中推广，只要从 Alimama 拿到 HTML 格式代码或者 url 格式的的代码就可以了。

问：作为淘客，如何选择自己希望推广的宝贝？

答：可以通在淘客首页输入合适的词，或者直接从提供的类目中选择合适的类目去寻找你希望推广的宝贝。



问：我没有网站，但也想参加按成交计费的推广，如何做呢？

答：如果你符合以下任何一种行为：有自己的网站、写博客、常混论坛、特爱聊天，都是推广按成交计费的最佳人选。

问：淘客可以从哪里查看收入明细？

答：可以单击【我的阿里妈妈】链接，再单击右侧的【收入账户】链接查看你的收入明细，如图 8.8 所示。



图 8.8 查看账户信息

问：我选择推广整个类目宝贝时，出现的样式中有 3 个宝贝，推广的就是这 3 个宝贝吗？

答：不是，这个样式中出现的 3 个宝贝，是代表性的。投放代码后，推广的是整个类目的商品，并且每刷新一次就更新一次。

问：我想推广一件商品，单击【复制代码】按钮时却提示我输入邮箱，为什么？

答：因为你还没有注册阿里妈妈账户，提示输入邮箱是为了成功推广得到佣金后能及时提醒淘客，根据邮箱提示注册完成后就可以拿到佣金了。

问：我推广了一件商品，有买家看了以后过了一周才来购买，我还能拿到佣金吗？

答：可以拿到佣金的。在买家通过你的推广链接第一次单击开始计算，15 天内来购买你推广的商品都是可以拿到佣金的。





问：买家购买了淘客推广的商品，交易结束后又退款了，我能拿到佣金吗？

答：只要买家确认收货后你就可以得到佣金的。

问：推广形式选择那里？有个搜索框模式是干什么用的？

答：淘客可以在个人博客、论坛等任何支持 HTML 的地方粘贴搜索框推广代码,买家可以通过搜索框来搜索自己想要的商品。如果买家购买了搜索到的商品，那么推广的淘客就可以拿到相应的商品佣金。

问：如果一个买家浏览了多个淘客推广的同一商品或店铺后并产生了交易，那么佣金是谁的呢？

答：主要是看买家购买前的最后一次浏览是通过哪位淘客的链接，佣金就是给最后链接浏览的那位淘客的。

Step 17 问：买家通过淘客的链接进入了卖家的店铺，过了两三天后，买家购买了这家店铺的商品，然而在这两三天内卖家调整了给淘客的佣金，那么成交佣金是按买家进入连接时的佣金算，还是按成交时的佣金算？

答：首先值得注意的是单品的佣金是只能调高不能调低的，整店的佣金是可以调高和调低的，淘客的佣金是根据买家确认收货时当时设置的商品佣金比率来计算的。如果说买家通过淘客购买了商品并且在确认收货的时候卖家已经将商品佣金调整过了，那么淘客所得到的佣金就是根据调整过后的佣金比率来算的。

第 96 讲 “消保” 的问题

问：什么是“先行赔付”？

答：“先行赔付”是“消费者保障服务”系列服务中的基础服务项目，指用户（下称“卖家”）使用淘宝网提供的技术支持及服务向其买家提供的特别售后服务，允许买家按“先行赔付”服务规则及淘宝网其他公示规则的规定，对其已购得的特定商品要求该



卖家进行赔付。具体为，当淘宝网买家与签订“消费者保障服务协议”的卖家通过支付宝服务进行交易后，若因该交易导致买家权益受损，且在买家直接要求卖家处理未果的情况下，买家有权在交易成功后 14 天内按照淘宝网及支付宝相关规则(含“先行赔付”服务规则)向淘宝发起针对卖家的投诉，并提出赔付申请。

问：什么是“7 天无理由退换货”？

答：“7 天无理由退换货”指用户(下称“卖家”)使用淘宝提供的技术支持及服务向其买家提供的特别售后服务，允许买家按“7 天无理由退换货”服务规则及淘宝网其他公示规则的规定，对其已购特定商品进行退换货。具体为，当淘宝网买家使用支付宝服务购买支持“7 天无理由退换货”的商品，在签收货物(以物流签收单时间为准)后 7 天内(如有准确签收时间的，以该签收时间后的 168 小时为 7 天；如签收时间仅有日期的，以该日后的第二天零时起计算时间，满 168 小时为 7 天)，若因买家主观原因不愿完成本次交易，卖家有义务向买家提供退换货服务；若卖家未履行其义务，则买家有权按照“7 天无理由退换货”服务规则向淘宝发起对该卖家的投诉，并申请“7 天无理由退换货”赔付。

问：什么是“假一赔三”？

答：“假一赔三”是指用户(下称“卖家”)使用淘宝提供的技术支持及服务向其买家提供的特别售后服务，允许买家按“假一赔三”服务规则及淘宝网其他公示规则的规定，对已购得的商品认定为假货的前提下，要求卖家三倍赔偿。具体为，当买家使用支付宝服务购买支持“假一赔三”服务的商品后，在交易成功后 14 天内，如买家认为该商品为假货，且在买家直接与卖家协商退换货未果的前提下，买家有权按“假一赔三”服务规则向淘宝发起对该卖家的投诉，并申请“假一赔三”赔付。

问：什么是“虚拟物品闪电发货”？

答：“虚拟物品闪电发货”指用户(下称“卖家”)使用淘宝提供的技术支持及服务向其买家提供的特别售后服务，允许买家按“虚拟物品闪电发货”服务规则及淘宝网其他公示规则的规定，对其已购不符合卖家现货承诺的特定商品，要求该卖家进行赔付。具体为，淘宝网买家使用支付宝服务购买支持“虚拟物品闪电发货”的商品，在买家付款后(“付款”是指买家“付款”至支付宝，还未到卖家账户)，如卖家未及时发货，且在买家直接与卖家协商赔付未果的情况下，买家有权按照“虚拟物品闪电发货”服务规





则向淘宝发起对该卖家的投诉，并申请“虚拟物品闪电发货”赔付。

问：什么是“数码与家电 30 天维修”服务？

答：“数码与家电 30 天维修”服务是指接受本规则、使用淘宝的 C2C 平台技术服务达成如下产品的交易的卖家(在本规则中简称“卖家”)，按本规则规定，提供的如下服务：在淘宝网的买家使用支付宝服务，购买接受本规则的卖家销售的下列商品的交易成功后 30 天内，卖家应向买家无条件提供免费维修服务，否则买家有权在确认卖家不提供该服务后的 15 天内，按本规则向淘宝提出对该卖家的投诉，并在符合本规则有关规定的情况下，在如下所述的保证金有剩余的前提下，请淘宝使用该剩余保证金按本规则解决投诉。

问：关于买家赔付申请的说明。

答：如果卖家提供以上 2 种或多于 2 种的服务，买家如发起投诉申请赔付，只能选择其中一种，例如交易商品提供“先行赔付”与“7 天无理由退换货”服务，则买家在针对该商品发起投诉申请赔付时，只能选择“如实描述”和“7 天无理由退换货”两种投诉类型之一发起投诉，淘宝将依照发起投诉的类型相应的规则进行投诉及赔付申请处理。处理时间为投诉发起的 30 天内。

问：怎样找到带有“消费者保障服务”标志的宝贝？

答：在搜索宝贝时，你可以在【缩小搜索范围】中，勾选【消费者保障服务】这一选项，然后再单击【搜索】按钮。此时，你就可以搜索出加入“消费者保障服务”的宝贝。

第 97 讲 淘宝工具条的问题

问：如何安装淘宝工具条？

答：可以在淘宝官方网站下载淘宝工具条的安装文件，然后运行安装程序，进行工具条的安装。在安装过程中，可以选择工具条的安装路径，默认安装路径为 C:\Program Files\alisoft\toolbar。



问：为什么我的计算机无法安装淘宝工具条？

答：造成工具条无法正常安装的原因可能有以下几种：

防火墙或其他程序阻止了工具条的安装。此种情况建议你关闭防火墙或阻止工具条安装的程序，安装成功后，再开启防火墙。

浏览器安全级别设置过高，导致工具条无法安装。此种情况建议你打开 IE 浏览器的【工具】菜单，选择【Internet 选项】选项，打开【Internet 选项】对话框。选择【安全】标签，进入【安全】选显卡。在其中将安全级别设置为中或低。安装成功后，再还原到初始的设置状态。

如果进行上述操作后，你的计算机仍无法安装淘宝工具条，请你提供详细的错误信息及截图，以便淘宝进一步帮助你解决问题。

问：淘宝工具条支持的操作系统及浏览器有哪些？

答：淘宝工具条支持的操作系统及浏览器有操作系统：Windows 2000、Windows 2003、Windows XP。浏览器：IE 6.0、IE 7.0。目前淘宝工具条暂不支持腾讯 TT、遨游、FireFox 等浏览器。

问：如何卸载淘宝工具条？

答：淘宝工具条提供了便捷的卸载方式，可以通过以下三种方式的任意一种进行卸载。

- 可以在【开始】菜单的【所有程序】中找到【淘宝工具条】，选择【卸载淘宝工具条】选项，进行卸载。
- 打开【开始】菜单，选择【控制面板】选项，打开【控制面板】窗口。单击【添加/删除程序】链接，打开【添加或上出程序】窗口。在其中找到“淘宝工具条”进行卸载。
- 在淘宝工具条左侧的下拉菜单中，选择【帮助】|【卸载】命令进行卸载。

问：如何在 Windows 2003 操作系统中使用工具条？

答：请你打开 IE 浏览器【工具】菜单，选择【Internet 选项】|【高级】|【启用第三方浏览器扩展】命令，然后重新启动电脑，即可使用工具条的相关功能。





问：Windows 2003 中打开工具条的“设置”后窗口显示为一堆代码？

答：请你打开 IE 浏览器【工具】菜单，选择【Internet 选项】|【安全】|【自定义级别】，将安全设置“其他”类中的“基于内容打开文件，而不是基于文件扩展名”，选项设为“启用”，即可正常进行工具条的设置。

问：为什么我无法安装另外一个模式的工具条？

答：因为该版本的工具条与你所使用的工具条版本相同或低于正在使用的版本，所以无法覆盖安装。如果需要使用其他模式的工具条，可以通过切换工具条主体模式或自定义设置实现其他功能。

问：为什么我装了新版本的工具条，主题模式发生了变化？

答：在覆盖安装工具条时，最新版本的安装模式会替代老版本的模式，所以主题模式可能会发生变化。如果需要使用其他模式的工具条，可以通过切换工具条主题模式或自定义设置实现其他功能。

问：为什么打开反钓鱼专家后，不能进行设置？（复选框及文字内容均为灰色）

答：该问题是由于你的电脑中同时装有雅虎助手。可以直接在雅虎助手工具条的【助手】下拉列表框中选择“安全防护-反钓鱼专家”即可进行相应设置。为了保障你在网上交易的安全性，建议你开启反钓鱼功能。

问：工具条消失怎么办？

答：首先，请你查看 IE 浏览器中的设置：

Step 1 选择 IE 浏览器的【查看】|【工具栏】|【阿里/淘宝/支付宝工具条】命令，实现工具条的显示。

Step 2 选择 IE 浏览器【工具】|【Internet 选项】命令，打开【Internet 选项】对话框单击【高级】标签，进入【高级】选项卡。选中【启用第三方浏览器扩展】复选框，然后重新启动 IE 浏览器。在 IE 浏览器的【查看】|【工具栏】选项下，勾选【阿里/淘宝/支付宝工具条】，如图 8.9 所示。



Step 3 在IE浏览器中选择【工具】|【管理加载项】命令，查看阿里/淘宝/支付宝工具条的相关程序是否处于“启用”状态，如果不是，请设置为“启用”。



图 8.9 管理加载项

Step 4 如果仍不能解决问题，则可能是由于恶意程序对工具条破坏导致，建议尝试卸载并重新安装工具条。

第 98 讲 论网店交易淡旺“玄机”

问：我的小店刚开张一个多星期(或一个多月)了，怎么连个问的人都没有呢？

答：新手开店最重要的就是不要守业，有时间就可以去论坛看看，发发帖子，来增加浏览量，对网店的无人问津不要灰心，只要努力就一定会有收获的。

问：前几天还有人买东西，这几天怎么一笔都成交不了呢？

答：生意淡旺乃市场自然规律，现在的市场人潮涌动、生意红红火火是商家最大的满足与期盼，但是这样的日子不是时时天天都有。买家一般在换季和过节时，才去市场



买自己所需要的商品。

问：既然是淡季，为什么那些皇冠卖家生意还是那么火爆？

答：在这个淡季，皇冠卖家借助自己平时的促销经验及老客户的关照，生意还是可以的，但是对于那些新开的店铺就不一样了，没有信用，客户群也少，就会觉得生意很不好，建议在这个时候，新手卖家可以对自己店铺做好宣传备份，到了旺季就可以派上用处了。

第 99 讲 社区问题

问：银币有什么用途？

答：鼓励大家参加论坛的活动(参加活动可以得到银币奖励)；同时，大家遵守淘宝发帖的各项规则，如果因为不遵守规则，而导致帖子被删除，将会丢银子，情节严重者可能会使所有银币清零；在淘宝论坛买虚拟鲜花、蛋糕送给你喜欢的淘友；买论坛首页宝贝推荐位，让更多的人看到你出售中的商品。

问：怎么才能获得更多的银币？

答：发原创好帖，加精后有 10 枚银币奖励，如果帖子成为购物指南，那么也会有 10 个银币的奖励；参与淘宝社区各个分论坛组织的各类活动(常常有大额银币奖励)；写购物指南，被小二审核通过后的购物指南会有 10 个银币的奖励。

问：不同种类的广告位，各要多少银币？

答：抢购时间下午 13：00 开始，100 个银币一个位置，数量 8 个。论坛右边文字推荐位：抢购时间为下午 16：00 开始，50 个银币一个位置，数量从原来的每个论坛 10 个调整到 20 个。站内信推荐位：抢购时间为晚上 21：00 开始，50 个银币一个位置，数量 5 个。

问：我的帖子为什么被删除了？



答：任何违反淘宝社区规则（如灌水、发布广告、重复发帖、投诉纠纷、违反国家法律法规等）的帖子都会被删除，详情请看各板块的发帖规则。在相应论坛里都会有明显标记。

问：如何搜索自己发的帖子？

答：在社区中任选一个帖子打开，单击页面右上方【我的帖子】链接进入查看，如图 8.10 所示。或是打开淘宝首页单击搜索旁边的【高级搜索】|【搜索帖子】按钮，输入发帖人会员名即可精确搜索到该会员发布的帖子，如图 8.11 所示。



图 8.10 单击【我的帖子】链接



图 8.11 高级搜索，搜索自己的帖子

问：为什么我不能在淘宝社区发帖子了？

答：请确认是否曾多次违反淘宝发帖的规则，如果屡次违反发帖规则，则你的发帖功能已经被锁定，要三个月后才能恢复，情节严重者永久限制发帖权限。

问：如何设置帖子有回复时，旺旺都会有提示？

答：打开【我的淘宝】页面，在【基本设置】区域中，单击【网站提醒设置】进入

到社区提醒区页面。在社区提醒后的“旺旺”列中勾选上就可以了，如图 8.12 所示。

社区提醒	信息内容	邮件	站内信	旺旺	手机
帖子被回复	当我的帖子收到回复时，请通知我	☐	☐	☐	☐
帖子被移动	当我的帖子被移动时，请通知我	☐	☒	☐	☐
帖子被删除	当我的帖子被删除时，请通知我	☐	☒	☐	☐
收到站内信	当我收到网友发来的站内信时，请通知我	☐	☐	☐	☐
收到礼物	当我收到礼物时，请通知我	☐	☒	☐	☐
社区发放银币	当我收到社区发放的银币时，请通知我	☐	☒	☐	☐
广告位被禁止或重新允许	当我购买的广告位被禁止或重新允许时，请通知我	☐	☒	☐	☐
获得悬赏银币通知	当我的回复被采纳为最佳答案时，请通知我	☒	☒	☒	☐

图 8.12 设置社区帖子提醒

问：论坛发帖如何添加图片呢？

答：关于论坛发帖添加图片的步骤，如图 8.13 所示。





问：为什么我打开连接的时候看不到我的商品图片了呢？

答：在网页中选择【工具】|【Internet 选项】命令，在弹出的对话框中单击【常规】下的删除【Cookie】和【删除文件】按钮。在【安全】选项卡中单击【默认级别】按钮进行还原默认的操作。在【隐私】选项卡中单击【默认值】按钮，还原默认操作。在【高级】选项卡中单击【还原高级设置】按钮。原则上做完以上操作后要关闭所有 IE 网页，设置才会生效。

问：图片规格要求？

答：宝贝图片，尺寸最大 500×500 像素，文件大小 120k 以内(支持 jpg 或 gif)。

店标图片，尺寸最大 100×100 像素，文件大小 80k 以内(支持 jpg 或 gif)。

论坛头像，尺寸最大 120×120 像素，文件大小 100k 以内(支持 jpg 或 gif)。

签名图片，尺寸最大 468×60 像素，文件大小 100k 以内(支持 jpg 或 gif)。

第 100 讲 阿里妈妈

问：在我的邮件中收到的速淘代码，为什么 pid 不是我的，是否需要修改 pid？

答：速淘代码是用于统计是否发布和链接到活动页面，所有会员收到的 pid 都是相同的，不会影响你的其他淘宝客操作，所以不必修改 pid。

问：为什么公布入选的名单中有我的网站但没有收到邮件？

答：可以先查看一下是否在垃圾邮件中，如果也没有，可以给阿里妈妈的旺旺“淘客推广合作”留言。

问：为什么淘宝网合作伙伴标记链接到论坛页面，这样显得不正规？

答：目前会链接到论坛帖子中，过一段时间就会制作新的链接活动页面的。

问：我跟帖报名了淘宝网合作伙伴，什么时候可以获得代码？



答：如果你的账户绑定支付宝并且网站发布了淘客商品，阿里妈妈会在第二天发送标识代码邮件到你的邮箱中。

问：怎么样才能加入速淘？

答：请查看以下帖子

<http://club.alimama.com/read-htm-tid-250391.html>。

问：怎么样才能获得淘宝客频道代码？

答：请查看 http://taoke.alimama.com/gen_channel_code.htm 网址。

问：收到了频道链接，不知如何发布？

答：频道代码是一串 iframe 的代码，你可以在已经页面中添加代码，或者新建一个页面将代码放入并通过文字链或者图片进行链接。

问：淘宝客频道是否可以发布在其他网站上？

答：频道代码可以发布在你账户下的任意网站下，不受网站的限制。

