

第1章

入门——踏足淘宝网购物世界

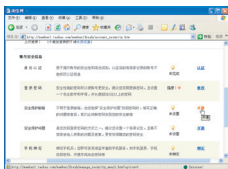
网络购物与淘宝网

网络购物的兴起让很多用户足不出户就可以买到想要的东西。淘宝网是国内最出色的网络购物平台，通过淘宝网，用户可以尽情享受网络购物的乐趣，同时也可以在网上开店创业。



注册和管理淘宝账户

要通过淘宝网进行购物或开店，必须注册淘宝账户。而为了保证淘宝账户的安全，用户也可以通过管理账户来达到提高账户安全级别的目的。



安装和使用阿里旺旺

阿里旺旺是在淘宝网交易中不可缺少的即时通信工具。通过使用阿里旺旺，买卖双方都可以针对交易进行详细的协商，以完成交易。



绑定雅虎邮箱

淘宝会员将账户与雅虎邮箱绑定后，会员只要登录淘宝网站，即可通过淘宝首页中“我的邮箱”功能直接进入雅虎邮箱收取客户来信。





1.1 网络购物与淘宝

在我国，甚至于全球，网上购物还是一个新兴行业。随着电子商务、物流的发展以及诚信体系的逐步完善，现在越来越多的人选择网上购物和在网上开店创业。

1.1.1 网络购物的兴起

足不出户就可以购买居家所需的柴米油盐酱醋茶，十几年前存此念想无异于痴人说梦，而如今这一切都成了现实，这全赖于网络购物的兴起。

不必亲自去商场，在家里从网络上“逛店”、选货以及付款，这就是网络购物相比传统购物的卓越优势。下面我们回顾一下中国网络购物的发展历程。

1996年，创下了中国第一次网络购物纪录的是一位来自加拿大的商人。他在北京通过互联网在燕莎友谊商城购买了一个景泰蓝“龙凤牡丹瓶”。中国的“网络购物”由此起步。

1999年，随着8848等B2C网站的正式开通，中国开始进入购物网站的实际阶段。

1998年，国内最大的商务拍卖网站易趣开始成立。

1999年，B2B网站阿里巴巴和B2C网站当当网投入运营。

2000年，卓越网成立。

2003年，B2B网站阿里巴巴投资成立C2C网站淘宝网。

2004年，新浪和雅虎合资成立C2C网站一拍网。

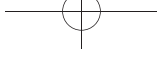
如今，作为网络购物平台的网站百花齐放，出现了腾讯拍拍网、百度有啊等一大批C2C网站。另外，很多企业也纷纷在互联网上开设自己的网店，如京东网上商城、凡客诚品网站、橡果国际等。

提示： B2B(Business to Business，企业对企业)，是市场领域的一种形式，是企业对企业之间的营销关系。电子商务将企业内部网通过B2B网站与客户紧密结合起来，通过网络的快速反应，为客户提供更好的服务，从而促进企业的业务发展。

B2C(Business to Consumer，商家对客户)，是电子商务的一种模式，也就是通常所说的商业零售，直接面向消费者销售产品和服务。这种形式的电子商务一般以网络零售业为主，主要借助于互联网开展在线销售活动。

C2C(Consumer to Consumer，客户对客户)，是个人与个人之间的电子商务，即消费者间的市场交易模式。

另外，作为雅虎和新浪合资在国内建设的“一拍网”，在阿里巴巴收购“雅虎中国”后，由于与阿里巴巴旗下淘宝网业务重合，阿里巴巴最后关闭了一拍网。



1.1.2 C2C最大网购平台——淘宝网

淘宝网成立于2003年5月10日,由阿里巴巴集团投资创办,是亚洲最大的网络零售平台。

国内著名互联网分析机构艾瑞咨询调查显示,淘宝网占据国内电子商务80%以上的市场份额。

2008年,“大淘宝战略”应运而生。秉承“开放、协同、繁荣”的理念,通过开放平台,发挥产业链协同效应,致力于成为电子商务的基础服务提供商。

截至2010年年底,已经有超过100万人通过在淘宝网开店实现了就业(国内第三方机构IDC统计),带动的物流、支付、营销等产业链上间接就业机会达到228万个(国际第三方机构IDC统计)。



淘宝网首页

1.1.3 淘宝网买卖入门

淘宝网是C2C网站,所以主流人群是消费者和店主,同时消费者也可以是店主,店主同样也可以通过淘宝网消费。

对于买家来说,在淘宝网上完成一个购物过程需要进行以下工作:注册账户—激活支付宝账户—购买宝贝—支付货款—收货与评价。

对于卖家来说,在淘宝网上完成一个销售过程需要进行以下工作:注册账户—支付宝账户认证—成功开店—发货操作—评价与提现。

1. 账户注册

目前注册淘宝账户的方法有以下两种。

- 使用手机号码注册(该方法暂不支持港、澳、台用户)。
- 使用邮箱注册。

2. 支付宝账户激活

当用户成功激活淘宝账户后,淘宝网将为用户创建一个支付宝账户,但创建的支付宝账户为“未激活”状态。用户可以登录【我的淘宝】→【账号管理】→【支付宝账户管理】页面,然后单击【点此激活】按钮并填写信息,保存后即可立即启



网店经营大赢家

用支付宝账户。

3. 支付宝账户认证

若卖家需要卖宝贝或者提现，需要先进行实名认证。

卖家可以进入淘宝网，登录【我的淘宝】页面，单击【实名认证】链接进行认证。或者进入支付宝网站，登录【我的支付宝】→【我的账户】页面，单击【申请实名认证】链接进行认证。

4. 购买与支付货款

买家需要购买商品时，可以先登录淘宝网，然后搜索商品并进入商品销售页。当决定购买商品后，单击销售页的【立即购买】按钮，然后确认订单(包括收货地址、购买数量、总价等)，即可通过网上银行将货款支付到卖家的支付宝账户。

如果暂时没有确定购买商品，则可以在销售页上单击【加入购物车】按钮，先将合适的商品加入自己的购物车，等确定购买时再填写订单并支付即可。



实名认证



立即购买商品或将商品加入购物车

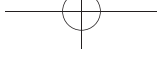
提示： 淘宝购物车是淘宝新平台为广大用户提供的一种快捷购物工具。通过购物车，买家可以在淘宝网一次性批量购买多个宝贝，并可一次性通过支付宝完成付款。

通过购物车，买家无须登录更无须下单，即可在电脑上随时保存或查看想要购买的宝贝。

5. 开店与发货

在淘宝网开店必须要有3个步骤。

- (1) 通过支付宝实名认证。
- (2) 发布10件以上商品。
- (3) 登录【我的淘宝】页面，单击【免费开店】链接申请开店。



提示：申请开店成功的24小时后即能查看到店铺。

开店成功后，卖家可以发布更多的商品，并通过管理店铺来吸引买家。

当买家购买商品并支付货款到支付宝后，商品的交易状态为“买家已付款”。此时卖家可以根据买家留下的收货地址联系快递公司进行发货。待货物发出后，卖家需要在发货页面填写正确的发货信息，交易状态将更改为“卖家已发货”。

此后，待买家收到货物确认汇款给你的支付宝账户后，你的支付宝账户就会收到该笔交易的款项，双方也就完成该笔交易了。



发货后填写货单信息

提示：如果买家未主动操作确认付款给卖家，且也未在交易超时汇款之前申请退款，那么等交易超时后，系统将自动汇款给卖家。

6. 评价与提现

交易成功后买家可以对卖家进行信用评价操作，卖家也可以对买家的交易行为进行信用评价。

买家在评价时可以选择匿名评价。选择匿名评价后，交易的出价记录与评价记录都将匿名显示，匿名作出的评价产生评价积分。

若买家在进行评价时，没有选择匿名评价，在评价完成后30天内，有一次机会可以将此评价更改为匿名评价，更改后此交易的出价记录与评价记录都将匿名显示，此评价将不重复计分。匿名评价不能改为非匿名评价。

如果买家给了差评，卖家觉得不合理时可以对交易做出解释。评价后的30天内卖家可以进入【我的淘宝】页面，然后在左侧单击【评价管理】，从中找到相关交易的评价，单击【我要解释】按钮，做出对评价合理的解释。也可以对好评进行解释。

买卖双方，在做出评价之后的30天内都有一次修改或删除评价的机会。但需要注意的是只有差评和中评可以修改成好评或者删除，而好评不能修改成中评或差评，且好评也无法删除。



网店经营大赢家

宝贝交易评价		买家评价评价	卖家评价评价	买家评价评价	卖家评价评价
评价	评价	评价	评价	评价	评价
收货了, 好评	好评	好评	好评	好评	好评
收货了, 好评	好评	好评	好评	好评	好评
收货了, 好评	好评	好评	好评	好评	好评
收货了, 好评	好评	好评	好评	好评	好评
收货了, 好评	好评	好评	好评	好评	好评
收货了, 好评	好评	好评	好评	好评	好评
收货了, 好评	好评	好评	好评	好评	好评
收货了, 好评	好评	好评	好评	好评	好评
收货了, 好评	好评	好评	好评	好评	好评

解释评价



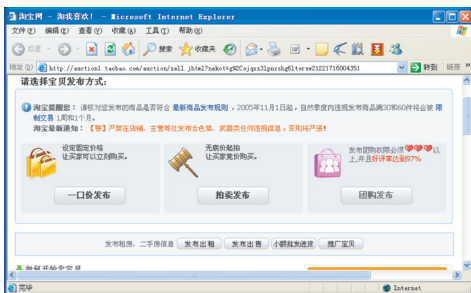
查看信用评价

买家的货款支付到卖家的支付宝账户后, 卖家可以从支付宝账户中提现, 即将支付宝账户的款提取到绑定的银行账户, 这样卖家就可以通过银行取款了。

当卖家完成提现操作后, 银行一般在1~2个工作日内即可到账。

1.1.4 淘宝网定价的方式

网上卖东西有别于实体店店铺, 所以店主应该先熟悉网上开店的商品定价方式。对于淘宝网来说, 发布商品的定价方式有以下三种: 一口价、拍卖、团购。



发布宝贝的方式

1. 一口价

一口价是指为商品设定固定的价格, 当买家出此价格, 即可成交并购买到该商品。这种定价方式的好处是将商品的出售价格定为一个固定值, 只要有人出价, 就可以立即成交, 无须等竞标期结束, 速战速决。这种定价方式的不足之处是需要店主准确估价, 定价太高可能会导致商品不能售出, 定价太低则会损失利润。另外, 由于商品价格固定, 所以买家对价格的控制参与度不高。

2. 拍卖

拍卖又称为竞拍, 淘宝网的拍卖方式是无底价起拍, 即可将商品的卖出价格