



开设网店

选择好开店平台和欲售商品之后,就可以开始申请开店了。在申请开店期间,必须注册成为开店平台的会员并进行身份认证。

1. 实验目的和要求

了解在淘宝网上开设店铺的流程,体验开设店铺全过程。

2. 实验准备

1) 实验涉及的相关理论知识

(1) 网上开店的基本流程

网上开店的基本流程主要包括规划、选择平台、开设和装修店铺、进货、登录商品、网店的营销推广、售中服务、交易、售后服务以及处理评价。

① 规划。网上开店需要一定的准备工作,要先通过调查研究来确定网店的基本要素和特点。开网店与开传统的店铺没有区别,寻找好的市场才能使自己的商品有竞争力,这是成功的基础。

② 选择开店平台。在实验 1 中已介绍过开店平台的基本概念和选择方法。在网上开店的交易平台上注册成为用户时,大多数平台会要求用真实姓名和身份证等有效证件进行注册。

③ 开设和装修店铺。完成开店的准备工作之后,进入开店的具体实施阶段。在开店平台注册为会员,申请开店。申请获得批准后即可装修店铺。

④ 进货。通过批发等各种途经获取网上开店所需要的商品,这一部分在本书的实验 2 中已做过介绍。

⑤ 登录商品。将商品在网店的页面上展示。

一般在登录商品时,要将商品的名称、产地、所在地、性质、外观、数量、交易方式、交易时限等信息填写在网站上,最好搭配商品的图片。为了增加吸引力,图片的质量应尽可能好一些,说明也应尽可能详细。



⑥ 营销推广。为了提升网店的人气,在开店初期就要适当地进行营销推广,并且要网上、网下多种渠道一起推广。例如,购买网店平台中单击量比较大的页面上的“热门商品推荐”的位置,将商品分类列表上的商品名称加粗并增加图片以吸引眼球。也可以利用不花钱的广告,比如与其他店铺和网站交换链接。

⑦ 售中服务。顾客在决定是否购买产品时,很可能需要很多网店没有提供的信息,他们随时会在网上提出问题,应及时并耐心地回复。

⑧ 交易。顾客在网店下订单后,网上交易平台会通知双方的联系方式,根据约定的方式进行交易。交易应尽量快速,以免对方怀疑你的信用。

⑨ 评价或投诉。信用是网上交易中很重要的因素,一个网店的信用往往会影响它今后的交易。网店应通过良好的服务获取顾客的好评。如果顾客投诉,应尽快处理,以免为自己的信用留下污点。

⑩ 售后服务。完善、周到的售后服务是生意经久不衰的重要因素。

(2) 整理商品信息

淘宝网规定,作为卖家至少要上传 10 件商品才能申请开店,所以,在申请开店前必须整理商品信息并登录商品信息。

作为网店经营者,必须充分了解网店销售商品的特点,如商品的材料、质量、保存的方法等,还要了解网店销售商品的性质。网店经营者可根据商品的购买特性,将商品区分为理性商品和感性商品。理性商品是指那些需要买家以性能和功能为标准进行合理判断,最后确定购买与否的商品,如电子类商品,买家更多考虑的是它们的性能;感性商品则是那些以颜色、设计、形状为主要判断标准的商品,买家在购买这类商品时对这些方面考虑得较多,如服装、贵金属等。

只有整理好商品的信息,才能进行准确定位。例如,对于理性类商品,在商品描述中突出介绍其性能特点;而对于感性类商品,则要突出其商品的图片,并注意图片的美观。

(3) 准备商品图片

商品图片直接反映了商品的外观,有了商品图片,买家才能更方便、更直观地看到商品的真实情况。

下面介绍准备商品图片的三种方法。

① 拍摄商品。用数码相机拍摄商品照片,然后对其进行一定的处理。

② 扫描商品。用扫描仪扫描商品图片,该方法比较适合书籍等平面效果比较好的商品。

③ 搜索商品图片。通过搜索引擎搜索相关商品的图片。

(4) 确定商品的种类

在登录商品时,必须选择每件商品的种类。网店经营者必须根据自己的商品种类正确选择,才能方便买家搜索商品。

对于一些开店平台(如淘宝网),如需免费开店,则只能选择部分商品种类作为网店的销售商品。表 3.1 为淘宝网必须提交消费者保护保证金才可以发布全新商品的商品类目。

表 3.1 淘宝网需交付保证金的商品类目

类 目	
台式机/一体机/服务器	电玩/配件/游戏/攻略
电脑硬件/显示器/电脑周边	3C 数码配件
MP3/MP4/iPod/录音笔	数码相机/单反相机/摄像机
个人护理/保健/按摩器材	腾讯 QQ 专区
办公设备/耗材/相关服务	网络游戏点卡
厨房电器	移动/联通/电信充值中心
大家电	床上用品/布艺软饰»床上用品
宠物/宠物食品及用品»狗狗	儿童玩具/早教/运动/学习
宠物/宠物食品及用品»猫咪	玩具/娃娃/模型/动漫/桌游
闪存卡/U 盘/存储/移动硬盘	童装/童鞋/亲子装
网络设备/网络相关	零食/坚果/茶叶/特产
音像制品	传统滋补品/其他保健营养品
平板电脑/MID	品牌保健品
书籍	住宅家居
国货精品数码	家装主材
影音电器	吃喝玩乐折扣券
电子词典/电纸书/文化用品	电影/演出/体育赛事
生活电器	本地化生活服务
手机	网店/网络服务/软件»电脑软件
彩妆/香水/美妆工具	网店/网络服务/软件»网络服务
笔记本电脑	网店/网络服务/软件»软件 cd-key/序列号
美容护肤/美体/精油	网店/网络服务/软件»网络会员卡/付费卡
美发护发/假发	网店/网络服务/软件»商务服务

2) 实验的相关案例

本案例根据参考文献[7]中提供的内容整理。

9 月下旬的北京已经入秋,而网上的一家服饰店却进了一大堆各种款式的 T 恤和短裙。这些已经过季的服装在店主的眼中是热门商品,因为店主知道,它们是国际市场上买家所热衷的,特别是那些刚刚进入夏季的南半球国家,更是这些服装的大买家。店主表示,在最近的一年时间内,网店的外贸客户增长了接近 100%。

最初发现这个商机完全是一个偶然。一次,店主把几件夏天穿的吊带衫登录到商品列表中,却意外地发现这些衣服很快被一些身处热带国家的买家抢购一空。在接下来的几次外贸经历中,店主发现,由于各国地域和季节的差异,从夏天的吊带衫到冬天的厚棉服都会有外国买家光顾。冬天卖夏天的衣服,成本之低当然可想而知。店主对自己发现的这个反季节商机颇为得意,而事实也证明了店主决策的正确性——店里的反季节服饰都十分畅销。

由于时差的关系,大部分的国外买家都是晚上浏览网站、与店主交流信息。店主根据这一情况特意重新调整了自己的工作时间,白天进货、拍照、登录物品,晚上回答买家提问,每天忙得不亦乐乎却有条不紊,她总是会在买家需要的时候准时出现。

经过多年的经营,店主总结了如下一些网店成功的经营秘诀。

① 突出价格优势。与一些卖家仅凭处理过的图片来招揽客人的做法不同,几乎和每一

个远隔重洋的客人第一次联系之后,店主都会通过 MSN 视频展示商品的实物,让买家详细挑选。店主还会非常仔细地替买家分析各种邮购的时间和费用,甚至有时会托出国的朋友顺路将商品带过去,为买家节省邮费。由于网店的衣服和国外比起来便宜很多,加上取得了客户的信任,许多客户都不介意晚一些天拿到衣服,并且每次一买就是几十件。

价格便宜其实也是沾了反季节的优势。一般厂家都会在夏季到来之前就把夏季服装清货,而服装店则会提前在秋季到来前就进秋季的新货而把夏季的货清理掉,这些过季服装清货的价格一般都非常低,甚至可以低至原价的 1~2 折。

② 重视感情交流。在服饰的经营中,店主恪守着自己的独特性,坚持每件衣服都要有自己的风格和品位。店主认为每家店一定要有自己的风格,这样才能吸引人。很多国外的留学生都相信店主的眼光,有时甚至会直接告诉店主需要多少件和哪种风格的衣服,然后让店主帮他们选择搭配。

这些顾问性质的服务都是免费的,目的只有一个,即加强这些国外客户对网店的感情。对于国外客户的商品留言等信息,店主一般都会仔细查看,根据这些留言及时调整服装货品的风格和种类。

③ 多看英文时尚杂志。做海外交易,商品的英文说明非常重要,该店主也非常重视这一点。她认为,商品的英文说明不能只是原文照翻,要看好国际流行的特色,加一些时尚建议。商品说明也是一种宣传,她坚持不能敷衍了事,为此还订了很多英文时尚杂志,也经常去各个国家的时尚网站浏览。因此,网店的物品说明不仅详细而准确,更重要的是给买家提出了很多能实际应用的搭配建议和流行指导。

案例分析:从以上案例所给网店的成功可看出,从开店前的商品选择、商品信息的发布,一直到经营过程中与顾客的交流,每一个环节都不可忽视。开网店决不比经营实体店轻松,如要成功,同样必须付出十分的努力。

3) 实验相关软硬件

本实验需要的软硬件如下。

- 微机 每人 1 台;
- 软件 Windows 操作系统,Office 办公软件,IE 浏览器;
- 网络 互联网。

3. 实验内容

注册成为淘宝网会员和支付宝会员,开设网上店铺。

4. 实验步骤

(1) 注册成为淘宝网会员

① 打开淘宝网,单击“免费注册”按钮,如图 3.1 所示。



图 3.1 淘宝网首页

② 进入注册页面后,填写基本账户信息,然后单击“同意以下协议并注册”按钮,如图 3.2 所示。



图 3.2 “填写账户信息”页面

③ 进入“验证账户信息”页面,如图 3.3 所示。



图 3.3 “验证账户信息”页面

④ 填写手机号码(注意: 必须是未被注册使用过的手机号),单击“提交”按钮,进入“验证手机号码”页面,如图 3.4 所示。输入校验码并单击“验证”按钮完成注册。出现“账户注册成功”页面,如图 3.5 所示。



图 3.4 “验证手机号码”页面



图 3.5 “账户注册成功”页面

(2) 注册支付宝账户

① 进入支付宝网站(www.alipay.com),如图 3.6 所示,单击“免费注册”按钮,进入支付宝注册方式选择页面,如图 3.7 所示。



图 3.6 支付宝首页



图 3.7 支付宝注册方式选择页面

② 在“个人”框中单击“注册”按钮,选择个人用户注册,进入个人注册信息填写页面,如图 3.8 所示。

支付宝 | 注册

1. 校验账户名 2. 填写基本信息

* 手机号码: 用电子邮箱注册
手机号码是您登录支付宝的账户名。

* 验证码:  看不清, 换一张
请输入上图中的字母或数字, 不用区别大小写。

同意以下协议并提交

图 3.8 支付宝个人注册信息填写页面

③ 填写手机号码及验证码,单击“同意以下协议并提交”按钮后进入账户基本信息填写页面,如图 3.9 所示。

支付宝 | 注册 登录 - 注册 |

1. 校验账户名 2. 填写基本信息

填写账户信息

账户名: xuwen@sbs.edu.cn

* 登录密码:

* 重新输入登录密码:

* 支付密码:

* 重新输入支付密码:

* 安全保护问题: 请选择
安全保护问题可用于找回登录密码等。

* 安全保护答案:

图 3.9 填写个人注册信息页面

④ 设置支付方式。填完账户信息并提交后,进入支付方式设置页面,如图 3.10 所示。选择银行和银行卡类型,按相应提示完成支付方式设置。

(3) 支付宝实名认证

在淘宝网上开店,用户需要进行支付宝实名认证。本书以中国大陆用户支付宝实名认证为实验内容。

① 打开支付宝网站首页,登录支付宝账户→“我的支付宝”→“我的账户”,单击“申请实名认证”按钮,如图 3.11 所示。



图 3.10 支付方式设置页面



图 3.11 支付宝实名认证入口页面

② 勾选“我已阅读并同意《支付宝实名认证服务协议》”复选框，单击“立即申请”按钮，如图 3.12 所示。

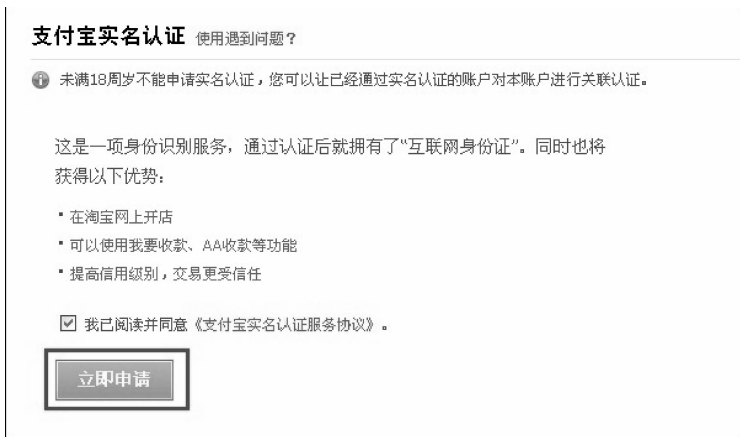


图 3.12 支付宝实名认证申请入口页面

③ 有两种进行实名认证的方式可选。在这里由于要开设网店，所以只能选择“普通认证”方式，如图 3.13 所示。

④ 填写个人信息，如图 3.14 所示。

⑤ 填写银行卡信息，如图 3.15 所示。



图 3.13 支付宝实名认证方式选择页面

支付宝 | 实名认证

徐文 | 消息 0 | 退出 | 我的

大陆会员实名认证 返回选择其他方式 | 使用遇到问题

1.填写个人信息 2.填写银行卡信息 3.确认信息 4.填写打入卡内

账户名: xuwen@sbs.edu.cn

* 真实姓名:

若您的姓名里有生僻字, 请点击此打开生僻字库进行选择。

* 身份证号码:

请填写真实的身份证号码, 身份证号码是15或18位数字。

* 联系方式: 固定电话与手机号码至少填写1项。

联系电话

如: 0571-88156688-0571, 分机号码可不填写。

手机号码

推荐填写。我们会将重要进度以短信形式通知您。

取消填写更全信息

* 身份证类型: ☒ 二代身份证 ☐ 一代身份证 ☐ 临时身份证

* 身份证图片正面:

图 3.14 填写个人信息页面

大陆会员实名认证 返回选择其他方式 | 使用遇到问题

1.填写个人信息 2.填写银行卡信息 3.确认信息 4.填写打入卡内的金额 5.认证成功

请填写您的银行卡信息, 该银行卡仅用于认证您的身份。

* 银行开户名: 修改

必须使用以马或为开户名的银行卡进行认证。

* 开户银行: 中国工商银行

不支持信用卡和存折进行认证。

* 银行所在城市: 浙江省杭州市

如果找不到所在城市, 可以选择所在地区或者上级城市。

* 银行卡号:

支付宝会给该银行卡打入一笔1元以下的确认金额, 您需要查询银行卡的收支明细单, 正确输入这笔金额才能通过认证。

图 3.15 填写银行卡信息页面

⑥ 在确认信息后,单击“确认信息并提交”按钮,如图 3.16 所示。提示认证提交成功,支付宝会在 1~2 天给认证时填写的银行卡汇入一笔 1 元以下的确认金额。

大陆会员实名认证 返回选择其他方式 | 使用遇到问题

1.填写个人信息 2.填写银行卡信息 3.确认信息 4.填写打入卡内的金额 认证成功

请确认您提交的信息。

请确认个人信息:

真实姓名:

身份证号码:

身份证正面图片: 已上传 查看

身份证反面图片: 已上传 查看

身份证有效期至: 长期

联系地址: 杭州市文三路478号华星时代广场

联系方式: 固定电话: 0571-88156688-0571 手机号码:

请确认银行卡信息:

开户姓名:

开户银行: 中国工商银行

银行所在城市: 浙江省 杭州市

银行卡号:

返回修改

确认信息并提交

图 3.16 确认页面

⑦ 等待 1~2 天,当用户收到金额之后,登录支付宝账户后,单击“申请认证”按钮,如图 3.17 所示。

大陆会员实名认证 使用遇到问题?

1.填写个人信息 2.填写银行卡信息 3.确认信息 4.填写打入卡内的金额 认证成功

支付宝已向您的 中国工商银行卡(*****3000)打入一笔1元以下的确认金额。

请查询银行卡的收支明细,输入银行卡内来自支付宝打入的1元以下的金额,如何查看银行卡收支明细?

输入打款金额

若您重新认证,请先撤销本次认证申请。

图 3.17 确认金额入口页面

⑧ 输入收到的准确金额,单击“确定”按钮继续完成确认,如图 3.18 所示。金额输入正确,审核通过,会给出通过支付宝实名认证的页面,如图 3.19 所示。

(4) 开设网上店铺

淘宝网规定,作为卖家至少要上传 10 件商品才能申请店铺。

① 准备商品图片。利用 Photoshop 软件对图片进行处理。淘宝网规定,上传的商品图片必须是 JPG 或 GIF 格式的文件,像素在 500×500 以内,并且图片文件不得大于 120KB。

② 发布商品(以发布一口价商品为实验内容)。

步骤一,在淘宝网首页单击页面上方的“卖家中心”,进入“卖家中心”页面,单击“我要卖”按钮,如图 3.20 所示。