

# 《网店推广、装修、客服、运营一本通》

## 图书基本信息

书名：《网店推广、装修、客服、运营一本通(第2版)》

13位ISBN编号：9787121288931

出版时间：2016-5

作者：崔恒华

页数：364

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)

# 《网店推广、装修、客服、运营一本通》

## 内容概要

随着网络购物的不断发展，越来越多的人将创业的目光瞄准了网络开店，尤其是一些年轻人更是视其为就业的另一条出路。虽然近年来在网上开店的用户越来越多，但是很多店主的收入并不是很高。相对于一些人的月入万元，还存在着许多“新店开了几天没一个流量”、“每天流量几百却没有一个成交”等诸如此类的问题。为什么有些人能够月入万元，而自己的网店成交却寥寥无几呢？为了更好地帮助卖家提高产品的销售量，赚取更多的利润，我们编写了这本书。

《网店推广、装修、客服、运营一本通(第2版)》详细讲解了四个方面的知识。《网店推广、装修、客服、运营一本通(第2版)》共20章分为4部分，主要内容介绍如下。

第一部分为推广篇：包括第1~9章，介绍了手机淘宝推广方法、玩微信也能推广淘宝店铺、在淘宝店铺外进行推广的技巧、淘宝网常见促销策略、借力供销平台扩大销售渠道、直通车推广让店铺销量大增打造爆款、利用淘宝客为你推广店铺、聚划算引发团购狂潮、钻石展位优质展位展示流量滚滚来。

第二部分为装修篇：包括第10~15章，商品图片拍摄基本技术、吸引顾客眼球的商品照片处理、热销人气页面分析、新手不花钱也可以把普通店铺装修漂亮、装修有个性的旺铺吸引买家、手机淘宝装修。

第三部分为客服篇：包括第16~18章，利用淘宝免费资源来推广网店、处理好交易纠纷赢取更多回头客、掌握买家心理应对自如。

第四部分为运营篇：包括第19~20章，维护好客户关系打造皇冠级店铺、掌握网店经营管理艺术打造百年品牌店铺。

《网店推广、装修、客服、运营一本通(第2版)》适合已经开办了自己的网店，想提高营销水平、扩大经营的淘宝网店主阅读，也适合希望拓展网络市场的企业及有意进行网络营销的个人阅读，同时《网店推广、装修、客服、运营一本通(第2版)》也可作为电子商务营销培训的参考教材。

## 书籍目录

### 推广篇

#### 第1章 手机淘宝推广方法 1

##### 1.1 提升手机淘宝转化率 1

###### 1.1.1 标题关键词选择 1

###### 1.1.2 手机淘宝图片 3

###### 1.1.3 宝贝描述 4

###### 1.1.4 商品的评价 5

###### 1.1.5 产品的活动 5

##### 1.2 手机专享价——无线入门的第一步 6

##### 1.3 无线搭配套餐飙升客单转化 8

##### 1.4 无线会员卡享受更多店铺权益 9

##### 1.5 店铺宝箱抢千万级流量入口 11

##### 1.6 微淘吸引粉丝方法 14

##### 1.7 设置码上淘让店铺马上有流量 18

#### 第2章 玩微信也能推广淘宝店铺 21

##### 2.1 为什么要做微信营销 21

##### 2.2 微信与其他营销工具相比较有何不同 22

##### 2.3 玩转个人微信 23

###### 2.3.1 微信注册与账户管理 23

###### 2.3.2 收发图文、语音、视频、位置 24

###### 2.3.3 如何查找附近的人 25

###### 2.3.4 “摇”出好友，传输图片 27

##### 2.4 用微信为网店引流的方法 29

###### 2.4.1 品牌活动式的漂流瓶 30

###### 2.4.2 位置签名 31

###### 2.4.3 二维码 32

###### 2.4.4 开放平台 32

###### 2.4.5 社交分享式的朋友圈 35

##### 2.5 微信什么时候推送最好 36

#### 第3章 在淘宝店铺外进行推广的技巧 38

##### 3.1 利用搜索引擎宣传 38

###### 3.1.1 将网店提交到各大搜索引擎 38

###### 3.1.2 如何让搜索引擎

###### 快速收录自己的网店 39

###### 3.1.3 搜索引擎优化与竞价排名 40

##### 3.2 利用即时聊天工具推广 41

###### 3.2.1 利用QQ签名 41

###### 3.2.2 QQ空间推广 42

##### 3.3 邮件推广，也能让你流量上万 43

###### 3.3.1 电子邮件推广 44

###### 3.3.2 让客户一定回复邮件的技巧 45

###### 3.3.3 邮件推广营销的诀窍 45

##### 3.4 淘宝开店博客营销必不可少 46

###### 3.4.1 写出优秀的博文，打造博客营销 46

###### 3.4.2 增加博客点击量的妙计 47

##### 3.5 玩转百度，轻松增加店铺浏览量 49

##### 3.6 在分类信息网站推广 51

- 3.7 登录导航网站 52
- 3.8 投放网络广告，带来可观的流量 53
- 3.9 采用传统方式推广 53
- 3.10 利用微博，打开淘宝营销的新局面 54
- 3.11 微信推广就这么简单 56
- 第4章 淘宝网常见促销策略 57
  - 4.1 网上开店营销策略分析 57
  - 4.2 有礼“赢”遍市场，玩转赠品促销 58
    - 4.2.1 网上赠品促销 58
    - 4.2.2 选择赠品的注意事项 59
    - 4.2.3 赠品促销的设计规则 60
    - 4.2.4 如何选择合适的赠品 60
  - 4.3 购物积分促销 63
    - 4.3.1 什么是积分促销 63
    - 4.3.2 集分宝超值送，帮店铺爆单的积分促销工具 64
  - 4.4 打折促销增加销量有学问 65
  - 4.5 免邮费促销 66
  - 4.6 免费试用让店铺的流量涨不停66
    - 4.6.1 淘宝试用中心67
    - 4.6.2 参加试用的好处 67
    - 4.6.3 试用报告68
  - 4.7 店铺促销中常见的误区 69
- 第5章 借力供销平台，扩大销售渠道 71
  - 5.1 供销平台概述 71
    - 5.1.1 供应商加入供销平台的好处71
    - 5.1.2 分销商加入供销平台的好处 72
    - 5.1.3 怎样做好代销 73
  - 5.2 供应商如何入驻供销平台 75
    - 5.2.1 入驻条件75
    - 5.2.2 成为供应商 75
    - 5.2.3 写出优质、美观又有吸引力的招募书 .. 77
  - 5.3 有效管理经销商和代销商78
  - 5.4 分销商怎样找到合适的供应商 79
    - 5.4.1 寻找供应商的途径 79
    - 5.4.2 寻找合适的供应商82
  - 5.5 如何成为一个成功的淘宝分销商 83
- 第6章 直通车推广，让店铺销量大增打造爆款 85
  - 6.1 直通车概述85
    - 6.1.1 什么是淘宝直通车 85
    - 6.1.2 直通车广告展示位置86
    - 6.1.3 直通车的计费方式 88
    - 6.1.4 开通直通车的优势 88
    - 6.1.5 哪类产品和店铺最适合做淘宝直通车推广89
  - 6.2 直通车推广方式 90
    - 6.2.1 宝贝推广90
    - 6.2.2 定向推广 91
    - 6.2.3 活动推广 92
    - 6.2.4 明星店铺推广 93

- 6.3 开通直通车推广 94
  - 6.3.1 加入淘宝直通车 .. 946.3.2 新建推广计划95
  - 6.3.3 推广新宝贝 97
  - 6.3.4 设置推广计划 99
- 6.4 直通车优化让你轻轻松松“开车”，快快乐乐赚钱 103
  - 6.4.1 挑选合适的宝贝推广 103
  - 6.4.2 如何提高类目出价质量得分 104
  - 6.4.3 如何正确选取关键词 104
  - 6.4.4 为关键词合理定价 106
  - 6.4.5 如何最大化推广效果 107
- 第7章 利用淘宝客为你推广店铺 108
  - 7.1 淘宝客概述 108
    - 7.1.1 什么是淘宝客推广 108
    - 7.1.2 淘宝客推广的优势 109
  - 7.2 怎么做淘宝客推广 110
    - 7.2.1 登录淘宝客推广 110
    - 7.2.2 如何写好掌柜推广计划 111
    - 7.2.3 设置佣金 112
    - 7.2.4 主推商品的选择 114
  - 7.3 怎样才能做好淘宝客推广 116
    - 7.3.1 关于卖家的心态调整 116
    - 7.3.2 如何寻找淘宝客 116
    - 7.3.3 我们为什么选择淘宝客 118
  - 7.4 如何吸引更多的淘宝客来推广你的商品 118
- 第8章 聚划算引发团购狂潮 120
  - 8.1 聚划算概述 120
    - 8.1.1 聚划算的定义 120
    - 8.1.2 聚划算有哪些入口 122
  - 8.2 卖家参加聚划算有什么好处 123
    - 8.2.1 巨大的品牌曝光 124
    - 8.2.2 提升流量销量，短时间内爆款 124
    - 8.2.3 快速成长 125
    - 8.2.4 组合营销 125
    - 8.2.5 招揽回头顾客 126
  - 8.3 聚划算如何更快通过初审 127
    - 8.3.1 宝贝原因 127
    - 8.3.2 店铺原因 128
    - 8.3.3 类目原因 129
    - 8.3.4 其他原因 129
  - 8.4 聚划算活动规则 130
    - 8.4.1 活动上线前 130
    - 8.4.2 活动上线中 130
    - 8.4.3 活动下线后 131
  - 8.5 聚划算成功经验 132
    - 8.5.1 提前备货 132
    - 8.5.2 关于价格 132
    - 8.5.3 做好宝贝描述 133
    - 8.5.4 客服培训 135
    - 8.5.5 整合营销 135

8.5.6 团购后的发货 135

第9章 钻石展位优质展位，展示流量滚滚来137

9.1 钻石展位概述 137

9.1.1 什么是钻石展位 137

9.1.2 钻石展位的展现在哪里 139

9.1.3 钻石展位的分类 141

9.1.4 钻石展位的投放流程 141

9.2 如何开通钻石展位 141

9.3 淘宝钻石展位省钱增效的投放技巧 142

9.3.1 推广什么 143

9.3.2 准备好素材是关键 144

9.3.3 竞价技巧 145

9.3.4 钻石展位使用误区 146

9.4 直通车与钻石展位的区别 146

装修篇

第10章 商品图片拍摄基本技术 149

10.1 摄影器材的选择 149

10.1.1 数码相机的分类 150

10.1.2 数码相机的选购技巧 151

10.1.3 数码相机的日常保养 154

10.2 拍摄照片的准备工作 156

10.2.1 了解拍摄工具 156

10.2.2 拍摄场景布置 157

10.2.3 怎样用普通数码相机拍出好照片 158

10.3 拍摄小型商品 159

10.3.1 摄影棚和灯光的布置 159

10.3.2 对小型商品进行单独拍摄 160

10.4 在简易摄影棚中拍摄 161

10.5 服饰类商品的拍摄与处理 162

10.5.1 拍摄前的准备工作 162

10.5.2 从细节开始做起 163

10.5.3 拍摄服装要注意的问题 164

10.5.4 服装挂拍技巧 165

10.5.5 平铺服装拍摄注意事项 166

10.5.6 模特拍摄技巧 167

10.5.7 服装模特拍摄地点 168

第11章 处理吸引顾客眼球的商品照片 170

11.1 简单的照片处理 170

11.1.1 调整拍歪的照片 170

11.1.2 放大与缩小图片 171

11.1.3 自由裁剪照片 172

11.1.4 调整图片符合淘宝发布的要求 173

11.2 调整照片效果 174

11.2.1 调整曝光不足的照片 174

11.2.2 调整曝光过度的照片 175

11.2.3 调整模糊的照片 176

11.2.4 调整对比度突出照片主题 178

11.3 为照片添加水印和边框 180

11.3.1 为照片添加水印防止他人盗用 180

- 11.3.2 为照片添加相框提高商品档次 180
- 11.4 照片特殊效果处理技法 182
  - 11.4.1 把照片中的产品“抠”出来 182
  - 11.4.2 快速更换图片的背景 184
  - 11.4.3 给宝贝图片加圆角 185
  - 11.4.4 制作闪闪发亮的宝贝图片 187
- 11.5 一次性处理大量宝贝图片 189
- 第12章 热销人气页面分析 192
  - 12.1 宝贝标题优化 192
    - 12.1.1 宝贝标题怎样组合最好 192
    - 12.1.2 如何让宝贝标题更吸引人 194
    - 12.1.3 设置关键字让店铺拥有高访问量 194
  - 12.2 宝贝描述优化——宝贝成交的杀手锏 196
    - 12.2.1 撰写宝贝描述的注意事项 196
    - 12.2.2 写好售后服务内容，防止产生纠纷 198
    - 12.2.3 使用权威证书证明，这不是家黑店 199
    - 12.2.4 买家真实评价，证明宝贝货真价实 199
    - 12.2.5 骄人成交量，证明店铺人气旺 200
  - 12.3 优化宝贝图片，提高宝贝点击率 201
    - 12.3.1 让买家心动促成交易，准备出色的商品图片 201
    - 12.3.2 详细的商品细节图，能更好地留住顾客 202
    - 12.3.3 使用模特实拍，增加商品的直观视觉效果 203
    - 12.3.4 为照片添加相框吸引顾客，提高商品档次 204
  - 12.4 店铺装修的好坏与生意的好坏密不可分 205
    - 12.4.1 设计有特点的店招，吸引顾客眼球 206
    - 12.4.2 巧用店铺公告，提升流量 206
    - 12.4.3 通过促销区活动提升购买转化率 207
    - 12.4.4 设置好分类，方便买家购物 208
  - 12.5 商品发布推荐技巧 209
    - 12.5.1 合理安排上架时间，让流量多翻几倍 209
    - 12.5.2 选好橱窗推荐，增加店铺浏览量 210
- 第13章 新手不花钱也可以把普通店铺装修漂亮 212
  - 13.1 店铺计数器 212
  - 13.2 宝贝分类设计与设置 214
    - 13.2.1 宝贝分类制作的注意事项 214
    - 13.2.2 制作宝贝分类图片 215
    - 13.2.3 上传图片并设置宝贝的分类 216
  - 13.3 公告区域的制作 219
    - 13.3.1 制作公告区时的注意事项 219
    - 13.3.2 制作精美的图片公告 220
    - 13.3.3 在店铺中应用图片公告 222
  - 13.4 店标的设计与发布 226
    - 13.4.1 什么是网店的店标 226
    - 13.4.2 店标设计的原则 226
    - 13.4.3 店标制作的基本方法 228
    - 13.4.4 设计店铺标志 228
    - 13.4.5 将店标发布到店铺上 232
- 第14章 装修有个性的旺铺吸引买家 233
  - 14.1 制作个性店招 233

- 14.1.1 店招制作的注意事项 233
- 14.1.2 服装店招设计实例 234
- 14.1.3 将店招应用到店铺中 236
- 14.2 巧妙制作宝贝促销区 239
  - 14.2.1 制作宝贝促销区的注意事项 240
  - 14.2.2 宝贝促销区的制作方法 240
  - 14.2.3 宝贝促销区设计实例 241
  - 14.2.4 将促销区源代码应用到旺铺中 243
- 14.3 制作宝贝描述模板 247
  - 14.3.1 宝贝描述模板的设计要求 247
  - 14.3.2 在Photoshop 中设计宝贝描述模板 247
  - 14.3.3 将图片切割为适合网页应用的元素 252
  - 14.3.4 使用Dreamweaver 生成网页代码 254
  - 14.3.5 发布商品描述模板 256
- 14.4 制作图片轮播 259
- 第15章 手机淘宝装修 263
  - 15.1 手机淘宝店铺装修注意事项 263
  - 15.2 下载与注册手机淘宝 264
    - 15.2.1 下载手机淘宝客户端 264
    - 15.2.2 注册手机淘宝 266
  - 15.3 手机店铺的首页装修 267
  - 15.4 手机版宝贝详情页 271
  - 15.5 购买无线端装修模板 272
- 客服篇
- 第16章 利用淘宝免费资源来推广网店275
  - 16.1 客服的重要作用和意义 275
  - 16.2 客服必备的知识 and 能力 276
    - 16.2.1 商品专业的知识 276
    - 16.2.2 网站交易规则 277
    - 16.2.3 付款知识 277
    - 16.2.4 物流知识 278
    - 16.2.5 谦和的服务态度 278
    - 16.2.6 良好的沟通能力 279
  - 16.3 沟通的基本原则 279
    - 16.3.1 与买家沟通的基本原则 279
    - 16.3.2 永远都站在顾客的角度去考虑问题 282
    - 16.3.3 实事求是，介绍宝贝的必要方法283
    - 16.3.4 真诚对待买家，迎来完美交易 283
  - 16.4 网店客服沟通的技巧 284
    - 16.4.1 沟通耐心、细致，留住客户 284
    - 16.4.2 学会真诚赞美你的客户，让销量翻番 286
    - 16.4.3 客服人员促成交易的技巧 288
    - 16.4.4 客服人员的话术技巧 289
    - 16.4.5 客服人员的语言文字沟通技巧 290
    - 16.4.6 客服人员以个性化服务留住更多买家 291
    - 16.4.7 针对不同类型客户的不同沟通技巧291
    - 16.4.8 说服客户的技巧 292
  - 16.5 网店店主培训客服新手的方法 293
- 第17章 处理好交易纠纷赢取更多回头客 295



- 17.1 淘宝交易纠纷产生的原因295
- 17.2 怎样尽可能地避免交易纠纷 296
- 17.3 如何应对投诉 298
  - 17.3.1 应对买家投诉的基本原则 298
  - 17.3.2 应对投诉的策略技巧 299
- 17.4 理性对待中差评，创造百分百好评 300
  - 17.4.1 如何有效预防中差评 300
  - 17.4.2 正确处理客户的差评 301
  - 17.4.3 引导买家把中差评改为好评 302
- 17.5 怎样处理顾客的退货要求 302
- 第18章 掌握买家心理，应对自如 304
- 18.1 网络买家的消费心理与需求 304
- 18.2 成功达成交易的条件 306
- 18.3 打消买家疑虑心理 307
  - 18.3.1 打消顾客对售后的疑虑 307
  - 18.3.2 打消顾客对包装的疑虑 309
  - 18.3.3 打消顾客对物流的疑虑 313
- 18.4 打消买家对商品和价格的顾虑 315
  - 18.4.1 买家担心商品的质量不相信卖家 315
  - 18.4.2 应对买家说别的店有一模一样的商品，但是价格低多了 316
  - 18.4.3 如何应对砍价的买家317
  - 18.4.4 买多件商品要求打折怎么办 319
  - 18.4.5 应对老顾客价格再优惠的要求 319
- 18.5 应对不同类型的买家 320
  - 18.5.1 外向型买家 320
  - 18.5.2 理智型顾客 320
  - 18.5.3 知识渊博型顾客 320
  - 18.5.4 优柔寡断型买家 320
  - 18.5.5 小气型买家 321
  - 18.5.6 稳重型买家 321
  - 18.5.7 猛砍价型顾客 321
  - 18.5.8 挑剔型买家 321
- 第19章 维护好客户关系，打造皇冠级店铺 323
- 19.1 如何培养客户信赖感323
- 19.2 如何加强客户忠诚度 324
- 19.3 如何做好客户资源维护 326
- 19.4 抓住客户从小处着手327
- 19.5 怎样留住你的客户 328
- 19.6 怎样才能更好地维护老客户 329
- 19.7 巧用千牛分组管理买家和客户 330
- 19.8 把网店回头率做到百分之百的秘诀 331
- 19.9 掌握主动权，帮你主动出击抓住潜在买家 332
- 19.10 防止熟客流失的措施 333
- 19.11 如何制造口口相传的品牌效应 334
- 第20章 掌握网店经营管理艺术，打造百年品牌店铺 336
- 20.1 员工的管理 336
  - 20.1.1 怎样找到合适的员工 336
  - 20.1.2 对待员工要恩威并施 337
  - 20.1.3 采取积极措施，挽留优秀员工 337

- 20.2 店铺的管理技巧 338
- 20.3 网上开店常见骗术大全 339
- 20.4 金冠卖家揭秘交易中的禁忌 341
- 20.5 找到网店生意冷清的原因 342
- 20.6 网店经营者必备的心态 344
- 20.7 怎样打造优秀的网络销售团队 345
- 20.8 打造百年网店品牌 347

# 《网店推广、装修、客服、运营一本通》

## 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:[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)