

# 《淘宝店铺网络营销赢家手册》

## 图书基本信息

书名：《淘宝店铺网络营销赢家手册》

13位ISBN编号：9787121109478

10位ISBN编号：7121109476

出版时间：2010-6

出版社：电子工业

作者：孙东梅

页数：254

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)

## 前言

据统计，截至2009年12月，国内网民规模已达3.84亿，互联网普及率进一步提升，达到28.9%，已稳居世界第一。据初步统计，2009年中国网络购物市场全年交易规模接近2500亿，同比增长93.7%，网络购物交易规模占社会消费品零售总额的比重有望攀升至1.98%。展望未来几年的发展，网络购物市场依然会维持相对较快的成长，相比国外及国内传统商务市场，网上购物的空间还有很大，网购市场前景依然十分诱人。随着网络购物的不断发展，开网店的人越来越多。然而，好不容易开好了店铺，如果不懂任何营销的话，最终只有关门的命运。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。这是因为没有很好地解决下面棘手的问题：店铺宣传推广、销售策略、售后服务。为了更好地帮助卖家在网上开店，提高产品的销售量，赚取更多的利润，我们编写了这本书。作者将这些重要问题的相关知识与技巧一一展示出来，融实用性于理论性为一体，内容既讲究广度也注重深度，引导读者从中感悟自己的经营技巧，从而在竞争激烈的网络环境中立于不败之地，赚取真金白银。本书主要内容据权威统计，虽然网上开店的很多，但是有相当一部分的销售量非常少，少到几天甚至半个月才能卖出一件商品。这一切都源于店铺的宣传推广、销售策略、售后服务等不到位，或用不合理的方式与顾客沟通。本书是一本系统地讲解如何进行网上店铺营销的书籍。本书所讲的淘宝网络营销方法都是非常简单、非常实用的营销技巧，读者可以在非常短的时间内就完全掌握并且套用到自己的网店中去。本书针对网上开店商品的销售，介绍了如何进行网店宣传推广让自己的网店众人皆知以及如何制定销售策略。主要内容包括商品发布的技巧、用好阿里旺旺的技巧、利用淘宝免费资源来推广网店的方法、花钱在淘宝推广店铺的妙招、在淘宝外进行推广的技巧、提高网店流量的营销策略、售前良好的沟通艺术、售中服务绝招、完善的售后服务、维护好客户关系、掌握网店的经营管理艺术打造皇冠店铺。本书特色对于网上开店的创业者来说，这是最好的时代，也是最坏的时代：开创一家网上店铺已不再困难，难的是在日益激烈的竞争中生存下去，难的是从遍地开花的网店中脱颖而出，难的是在虚拟的网络空间中拉来顾客、赚到真金白银。·目前国内许多网店对解决工作中实际问题的实战书籍存在巨大需求。现在书店里有关网上开店的书籍虽然不少，但真正讲“实战”的并不多，很多都是初级开店的图书，关于网店的营销策划、推广宣传、售后服务方面都很少介绍，本书主要介绍了这些营销和推广方面的技巧。·本书招招是窍门，其中既有相关的成功店主的营销服务经验，更有简明的操作方法，多层次、多方位地阐释了网上开店的艺术技巧和策略。·本书作者具有多年的网店设计与装修经验，本书收录的150个技巧都是作者在日常开店过程中使用经验的精华总结，涵盖了网店推广宣传、营销以及售后服务过程中遇到的许多细节问题。·本书把目前最流行的营销理念运用到淘宝平台，所有经验都在淘宝店铺中得到过实际验证，已经获得了巨大的成功。·本书按照2010年最新改版的淘宝界面进行编写，介绍了淘宝最新出的一些营销工具和营销案例，让你不会有过时或找不到界面的困扰。本书适合读者 本书适合已经开办了自己的网店并想提高营销水平、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，同时本书也可作为电子商务营销培训的参考教材。本书由经验丰富的网店老手与网络技术高手编写，同时也得到了众多网络店主的支持，在此表示衷心的感谢。本书参加编写和整理素材的还有邓静静、李银修、刘宇星、邓方方、张礼明、杨建伟、李晓民、何秀明、肖瑞奇、刘中华、邓方方、陈石送、孙起云、吕志彬等。由于作者水平有限，书中可能还存在疏漏和不足之处，欢迎读者朋友不吝赐教。

# 《淘宝店铺网络营销赢家手册》

## 内容概要

《淘宝店铺网络营销赢家手册》是一本系统地讲解关于如何进行网上店铺营销的技巧合辑，精选自皇冠卖家多年来开店经验的积累，全书共收录了150个技巧，技巧之间相对独立，便于读者随时学习。读者可以在非常短的时间内就完全掌握并且套用到自己的网店中去。《淘宝店铺网络营销赢家手册》介绍了如何进行网店宣传推广，让自己的网店众人皆知，以及如何制定销售策略。《淘宝店铺网络营销赢家手册》适合已经开办了自己的网店并想提高营销水平、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《淘宝店铺网络营销赢家手册》也可作为电子商务营销培训的参考教材。越来越多的人选择在淘宝网上开店，实现着自己的创业梦想。那么开网店也需要宣传推广吗？答案是肯定的。而且，网店的宣传推广与实体店的广告有很大不同。在淘宝网上宣传，不仅需要技巧，而且还需要卖家全面深入地了解淘宝网这个平台，才能最大限度地利用淘宝网提供的宣传工具，让自己的网店脱颖而出。

# 《淘宝店铺网络营销赢家手册》

## 作者简介

孙东梅，资深网站开发与网页设计工程师。1997年开始网站开发，迄今已十年之久，设计和开发了众多网站，积累了非常丰富的实际工作经验。作者对Dreamweaver、Flash、Fireworks等网页制作工具和HTML、CSS、JavaScript、VBScript、ASP等网络开发语言都有深厚的积累和独到的见解。另外作者在计算机图书编写方面也有丰富的经验，从而为本书的质量提供了很好的保证。

## 书籍目录

第1章 促进销售的商品发布法 第1讲 商品名称中关键字的组合方式 第2讲 设置好商品关键字让你的店铺拥有高访问量 第3讲 让买家心动促成交易，商品图片是关键 第4讲 商品图片的诚信原则 第5讲 使用模特实拍，增加商品的直观视觉效果 第6讲 如何让我的商品描述更吸引买家 第7讲 在商品描述中注意服务意识和规避纠纷 第8讲 抓住黄金时段上架，巧妙控制商品亮相时间 第9讲 商品定价的诀窍，让你数钱数到手抽筋 第10讲 商品定价要有度 第11讲 商品涨价与降价的策略 第12讲 如何给商品定价达到推广作用 第13讲 为照片添加相框提高商品档次，吸引买家眼球 第14讲 选好选橱窗推荐，增加店铺浏览量 第15讲 使用店铺推荐位，增加商品曝光率

第2章 用好阿里旺旺，让你的生意旺上加旺 第16讲 巧妙设置旺旺状态信息为店铺做广告 第17讲 移动旺旺帮你赚大钱，24小时在线生意不会丢 第18讲 巧设阿里旺旺，让别人用关键词找你 第19讲 使用阿里旺旺增加流量的技巧 第20讲 旺旺分组管理，打造特色的旺旺群 第21讲 在网店里添加多个阿里旺旺，让生意旺遍天下 第22讲 阿里旺旺杀毒防毒，提高交易安全 第23讲 如何防止旺旺的骚扰信息 第24讲 巧妙利用旺旺群推广中的“私聊”推广 第25讲 巧用恰到好处的旺旺表情，促使交易过程顺利进行

第3章 利用淘宝免费资源来推广网店 第26讲 互相添加友情链接，增加店铺流量 第27讲 相互收藏店铺，增加人气 第28讲 在淘宝社区发帖，不花一分钱照样增加网店流量 第29讲 快速赚取社区银币购买广告位 第30讲 灵活运用信用评价，也可免费做广告 第31讲 玩好我的淘江湖，增加店铺的销售量和人气 第32讲 参加淘宝抵价券，与淘宝网一同促销 第33讲 分享店铺流量，加入网商联盟 第34讲 发精华帖，赢取百万流量 第35讲 如何抢“沙发”，提升浏览量 第36讲 设置VIP会员卡，强有力的店铺促销 第37讲 巧用店铺留言，一样给你带来成交机会 第38讲 多用拍卖提高访问量 第39讲 最新利器“淘友推荐”

第4章 花钱在淘宝推广店铺的妙招 第40讲 加入消保，为买家提供保障 第41讲 开通旺铺，生意网上加旺 第42讲 设置满就送，让店铺的信誉度飞涨 第43讲 巧用搭配套餐增加销量 第44讲 利用好限时打折，疯狂促销 第45讲 直通车就像催化剂，快速销售 第46讲 设置秒杀，吸引买家疯狂抢购 第47讲 参加阿里妈妈淘客推广，让更多淘客推广你的商品 第48讲 使用“顾客回”累积回头客 第49讲 卖家用卖霸，日销万元非神话 第50讲 钻石展位引爆店铺销量狂潮 第51讲 免费试吃试用 第52讲 加入淘宝分销平台，扩展网络销售渠道 第53讲 使用“淘代码”，找到更多的买家

第5章 在淘宝店铺外进行推广的技巧 第54讲 登录搜索引擎 第55讲 怎样设置关键字才能被搜索引擎收录 第56讲 通过MSN推广 第57讲 如何巧用博客来推广店铺 第58讲 在分类信息网站上推广 第59讲 去各种论坛发展潜在买家 第60讲 如何寻找精确客户源 第61讲 登录导航网站 第62讲 “软文”推广有效增加店铺销量 第63讲 扩大网店的规模，发展网络代理店 第64讲 网络团购是网店推广的助推器 第65讲 投放网络广告，带来客观的流量 第66讲 电子邮件推广 第67讲 让客户一定给你回复邮件的技巧 第68讲 玩转百度，轻松增加宝贝浏览量 第69讲 利用传统媒介推广 第70讲 QQ签名推广 第71讲 QQ空间推广

第6章 提高网店流量的营销策略 第72讲 网上赠品促销 第73讲 赠品促销效果不佳的原因 第74讲 赠品促销的操作要点 第75讲 购物积分促销 第76讲 打折促销 第77讲 免邮费促销 第78讲 有智慧淡季也可变旺季 第79讲 要想赚钱赚人气应抓住节假日 第80讲 怎样做好销售旺季的促销 第81讲 网店推广要明确分析目标人群 第82讲 借助“卖点”进行网店的推广 第83讲 限时限量促销商品 第84讲 口碑营销，用别人的嘴巴树立自己的品牌

第7章 售前良好的沟通艺术，提高商品的销售率 第85讲 与买家沟通的基本原则 第86讲 卖家与买家沟通的禁忌 第87讲 善于把握买家的购物心理 第88讲 用“诚心”换来买家的“耐心” 第89讲 及时回复买家留言，认真对待客户 第90讲 真诚对待买家，迎来完美交易 第91讲 通过耐心和细致的沟通留住客户 第92讲 营造紧迫感，激发买家的购买欲望 第93讲 学会真诚赞美你的客户，让你的销量翻番 第94讲 实事求是，介绍宝贝的必要方法 第95讲 打消买家的顾虑，促成交易 第96讲 先交朋友后做生意 第97讲 应对不同类型的买家

第8章 售中服务绝招，成功搞定准客户 第98讲 成功达成交易的条件 第99讲 了解买家的特点，对症下药 第100讲 接待顾客——达成交易的真正考验 第101讲 如何把询问的顾客变成购买的顾客 第102讲 顾客担心特价商品的质量，应当如何消除他的疑虑 第103讲 顾客要跟家人商量一下，考虑好后再买 第104讲 卖家与买家沟通时应该和不应该说的话 第105讲 怎样应付买家货比三家的心理 第106讲 如何应对砍价的买家 第107讲 买家买多件商品要求打折怎么办 第108讲 引导顾客购买宝贝的绝招 第109讲 预防淘宝恶意差评，将骗子扼杀于摇篮中 第110讲 如何对待未成交的潜在顾客 第111讲 各种还价类型的应对实战 第112讲 快速促成交易的几种有效方法

第9章 完善的售后服务，吸引回头客 第113讲 如何做好网店售后服务 第114讲 站在顾客立场，为顾客着想 第115讲 避免和顾客

发生争执 第116讲 服务好老顾客，留住回头客 第117讲 店主勇于承认错误是成交的技巧 第118讲 顾客为什么会产生抱怨 第119讲 处理顾客抱怨的原则 第120讲 处理顾客抱怨的策略与技巧 第121讲 顾客退款时的注意事项 第122讲 如何面对买家强烈要求退货 第123讲 正确对待顾客的中差评 第124讲 避免顾客的中差评 第125讲 引导买家把中差评改为好评 第126讲 勤做统计，做一个管理有方的卖家

第10章 维护好客户关系，让你在网上获得永续财富 第127讲 重视顾客的感受，培养顾客信赖感 第128讲 黏住顾客从小处着手 第129讲 巧用客户关怀设置，细心服务客户 第130讲 巧用客户管理，服务好每个老客户 第131讲 给老顾客设置不同的折扣 第132讲 新手卖家如何留住客户 第133讲 手把手教你做红包，结识新朋友留住老客户 第134讲 把网店回头率做到100%的秘诀 第135讲 有序地管理店铺，潇洒地赚钱 第136讲 掌握主动权，帮你主动出击抓住潜在买家 第137讲 防止熟客流失的措施

第11章 掌握网店的经营管理艺术，打造皇冠级店铺 第138讲 怎样招到合适的客服人员 第139讲 客服人员需要具备哪些知识 第140讲 怎样缓解客服人员的压力 第141讲 对待员工要恩威并重 第142讲 采取积极措施，挽留优秀员工 第143讲 网上开店最新骗术大全 第144讲 网上银行交易防骗技巧 第145讲 新手如何突破零信用 第146讲 皇冠卖家传授交易中的禁忌 第147讲 找到网店生意冷清的原因 第148讲 网店经营者必备的心态 第149讲 怎样打造优秀的网络销售团队 第150讲 打造百年网店品牌

有时商品涨价和降价并不是店主故意造成的，它是由市场来决定的。随着市场和环境的改变，商品价格是可以变动的。

1.商品涨价策略 其实，很多店主都希望商品价格维持现状，尽量少涨价，因为涨价必定会在一定程度上影响商品的销售量。而当买家皆知采购成本上涨时，如果销售价格不涨，反而觉得不可思议，他们会怀疑这种网店的商品品质是否有问题。商品涨价的方法很多，作为店主不能过于害怕涨价，而必须在经营中做到即使提价，也不会遭到买家反对，还会吸引买家上门。这就必须针对不同时期、不同商品以及买家的不同心理，采取适当的提价技巧。

(1) 公开采购成本 当商品采购成本上涨时，必须提高商品售价，为了减轻买家的抵触心理，应把商品采购成本真实情况向买家公布，说服买家接受涨价的事实。

(2) 部分商品分别涨价 商品涨价可分为全部涨价和部分涨价。全部商品涨价时，容易遭到买家的抵制，因此应采取部分涨价为好。对于涨价的部分商品，随着时间的推移，买家会对原来无法接受的价格逐步适应，销售量也会稳步上升的。

(3) 选择适当的涨价时机 涨价要抓住适当时机，错过了机会，价格就难以提高了。涨价最有利的时机就是：当买家皆知采购成本上涨时；季节性商品换季时，如冬季商品换成春季商品时；年度交替时；传统节日和传统习俗时期。以上情形买家对价格的关心程度最低，对商品本身的关心程度提高，这时涨价往往不会遭到买家的拒绝。

(4) 注意涨价幅度 买家一般不关心涨价的原因，而只是关心涨价后的价格与心目中的价格是否接近。因此，如果需要调整的价格幅度较大时，要采取分段调整的办法，一次涨价幅度不宜过大。从经济数据看，一次价格上涨的幅度不宜超过10%。

2.商品降价策略 降价是指店铺在一定时期内为扩大销量，迫于市场压力（消费者、竞争对手、产品更新换代），利用降价快速占领市场，提升市场占有率的促销行为。降价促销不是单纯把价格降低那么简单，也是一门深奥的学问。降价可能会导致多销，也可能会引发滞销。因此，商品降价需要掌握一定的技巧。

(1) 商品降价的理由 在降价时，必须让买家认识到这是一次绝好的让利机会，这是根本原则。巧立名目找出一个合适的降价理由，不能让买家认为是商品卖不出去，或质量不好才降价，现实中商家降价的理由通常有以下几点。

- 季节性降价或重大节日降价酬宾。
- 商家庆典活动降价。如新店开张、开业10周年、销售突破若干万元等，都可以成为降价的理由。
- 特殊原因降价。如商店改变经营方向、更换产品等。

(2) 降价操作技巧

- 控制好成本：网上开店的目的，就是要把商品推销出去，最大限度地占有市场，增加商品的销售量和市场占有率，同时赚取尽可能多的利润。那种没有利润、赔钱赚吆喝的降价是没有生命力的。影响赚钱的因素很多，其中成本因素很重要，在降价营销时，必须把握好，不能盲目杀价，应该考虑到商品的成本，在此基础上，进行一定程度的降价促销。
- 降价幅度：降价幅度对销售效果会产生重大影响。根据经验，降价幅度在5%以下时，几乎收不到什么促销效果；降价幅度至少要在10%到20%，才会产生明显的促销效果。但降价幅度超过40%以上时，必须说明大幅度降价的充分理由，否则买家会怀疑这是假冒伪劣商品，反而不敢购买。
- 控制好降价品种：少数几种商品大幅度降价，比很多种商品小幅度降价促销效果好。在降价时，必须做到心中有数，有的放矢。有的店主一搞降价促销就全部降价，这是不科学的，应该把自己所营销的品种进行分类，确定哪些是可以降价的，哪些是不适合降价的，再确定是否降价。弄清楚某一个品种应该降价多少，才能吸引买家，使自己获得最大利益。
- 做好服务：只有做好服务，才能使自己的降价具有杀伤力。一定要把降价与良好的服务结合起来，通过价格来吸引买家，通过服务让买家满意，做到相互促进，将店铺做大。如果没有良好的服务来支持，只是纯粹的降价，作用是有限的。
- 不宜频繁降价：频繁降价会使买家的心理产生不良反应。如果店铺不断地搞降价销售，买家就会认为：“降价销售的商品价格就是该商品本身的价格。”如果买家产生这种想法，降价就会失去对买家的吸引力。

## 精彩短评

- 1、讲的很到位啊
- 2、不想评论，\*\*书。看书评论都等于浪费时间。
- 3、特价买的，觉得还不错。
- 4、这本书大概是我见到过最实用的一本淘宝营销书
- 5、印刷很好！讲解详细,图例清晰！满意！
- 6、最最基础
- 7、最近开了一个淘宝店铺，一直想好好学学一些做的比较好的淘宝店铺的经验，但隔行如隔山，学习也只能是借鉴一下，淘宝政策随时在变化，只有一直和淘宝的大军中摸索，再腾出时间来多研究一下其他成功的店铺经营经验，或许应该有点效果吧！
- 8、很多书里面的内容是值得我们学习的!
- 9、还可以，有些内容比较老套
- 10、才开始学习,慢慢看先,目前就看打印还不错,内容有待确定,看完再补
- 11、中国的书写的都是太大话 不是很细致 覆盖面很广的 实际操作不是很好
- 12、不到2小时，翻阅完成，不是不仔细看，实在是毫无价值
- 13、内容比较适合新手学习！
- 14、很好很快 以前买过在当当上 比以前服务有所进步
- 15、刚刚收到书，还没来得及看，希望能对咱们这些网络营销人员有很好的帮助
- 16、店铺网络营销赢家手册
- 17、发货很快，书的质量很不错，也很实用。
- 18、朋友介绍的~
- 19、我们做培训需要教材，当当价格可以，也要求准时到达，方便开班给学员发书。
- 20、老公买的，也不知道咋样，应该还可以吧，我先好评了
- 21、这本书都看完了 收货很多
- 22、没有想像中好，内容过于简单。好像一本提纲性的书。
- 23、最近忙，没时间去仔细看。粗略翻看，感觉不错。
- 24、这本书还不错,讲的比较全面!也有很多的小技巧!
- 25、东西讲得挺全面的、挺细致的。
- 26、这书不错，很易懂
- 27、写的很细 怪我买的太晚了 很多流程淘宝已经改了 不过也不错呢
- 28、比较全面的介绍
- 29、嗯 还行 挺好的
- 30、大部分给儿子买的，儿子很喜欢托马斯
- 31、挺不错的，公司团购的。一直忘了来评价
- 32、很实用~
- 33、刚收到，还没看，纸张还不错
- 34、多数内容似曾相识
- 35、书的纸张还可以，但是要把说对淘宝实际的推广优化操作性几乎没有价值，大部门就是介绍淘宝平台的操作。其实这个自己按照平台提示就可以做到，如果要想学习真正的运营推广优化还是很失望的。我是多年的SEO，说的都是实话!!!
- 36、订了一本送人~又订多一本送人~
- 37、这本书内容挺详细的，受用了
- 38、大众教育读本！
- 39、这个本很好，比较全面，是淘宝开店必备的一本工具书！建议反复读！
- 40、商品一般 没看下去的心情 商品一般 没看下去的心情
- 41、如果你真的想成为一个淘宝店主，那你真的需要这本书，它是一本教科书，让你用最短的时间里，从菜鸟变成达人，很好很好!!!
- 42、里面列举了一些网店推广方法，要是加上一个皇冠网店的成功过程就更好了~~

- 43、内容不评价，因为没看过。。。
- 44、就是只合适入门的初学者~
- 45、大大大大大大大大大大大大
- 46、适合新手读，很强的操作性
- 47、挺好的，书的质量也挺好
- 48、拿到手上很久，翻看了，很多都是很基础，内容不是很新，有点老的内容也在上面，对于新手来说还是可以用用的，做到一定的程度，这本其实是真的不适用，能用的东西很少，到后期都没有翻动过，建议还是买其他的书作参考，这本的参考价值不大
- 49、书的确不错，值得好好学习！就是感觉书的纸张不是很好！
- 50、很系统的一本书，值得刚入选的卖家多看看，了解一下淘宝里的大概运作，要做全真的是件不容易的事。
- 51、很不错 要好好学习下
- 52、客户关系管理 方面 值得一看 其他的没有新意 一般
- 53、总体还不错，有几点蛮适用
- 54、第二天就到了。

# 《淘宝店铺网络营销赢家手册》

## 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)