

# 《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.tushu111.com](http://www.tushu111.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 淘宝网店常见促销策略 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 .. 94
  - 6.3.2 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

## 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.tushu111.com](http://www.tushu111.com)