

<<电商运营>>

图书基本信息

书名：<<电商运营>>

13位ISBN编号：9787121178535

10位ISBN编号：7121178532

出版时间：2012-9

出版时间：电子工业出版社

作者：淘宝大学

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：<http://www.tushu007.com>

## <<电商运营>>

### 内容概要

本书由淘宝大学组织一流专家团队编写，面向创业、就业和再就业人群，介绍主流电子商务环境下的基础平台操作及推广运营工具的使用。

内容涵盖职业规划、网络零售平台、网店日常运营管理、网店工具的运用、商品拍摄与网店美化、推广及营销、电商物流、天猫、阿里巴巴国际站及中文站。

本书是阿里巴巴电子商务基础资格认证考试的指定教材，也可作为各类院校电子商务及相关专业的教材，更是网络创业者和电子商务从业人员的必备参考用书。

## &lt;&lt;电商运营&gt;&gt;

## 书籍目录

## 第1章 电子商务与网络零售概述1

## 1.1 电子商务发展历程1

## 1.1.1 什么是电子商务3

## 1.1.2 电子商务的特点和运用4

## 1.1.3 电子商务的主要表现形式5

## 1.1.4 电子商务的发展趋势7

## 1.1.5 浅析网上的就业形势8

## 1.2 网络零售概论9

## 1.2.1 新商业文明9

## 1.2.2 网商、网货与网规12

## 1.2.3 传统行业与电子商务的交互并进13

## 1.2.4 网络零售的优势运用14

## 第2章 职业规划16

## 2.1 从业心态与职前准备16

## 2.1.1 从业心态16

## 2.1.2 网店经营的成功与艰辛18

## 2.1.3 知识储备与持续更新19

## 2.2 职业规划与行业选择20

## 2.2.1 正确评估主客观条件20

## 2.2.2 类目的选择和切入20

## 2.3 岗位工作与团队配合21

## 2.3.1 岗位工作深入和提升21

## 2.3.2 团队的配合和建设21

## 第3章 了解网络零售平台25

## 3.1 平台简介25

## 3.1.1 淘宝网首页25

## 3.1.2 淘宝地图27

## 3.1.3 手机淘宝首页29

## 3.1.4 支付宝29

## 3.2 开店基础操作30

## 3.2.1 注册及认证流程30

## 3.2.2 如何在网上开店31

## 3.2.3 买家交易操作32

## 3.2.4 卖家中心的操作40

## 3.2.5 淘宝网的交易流程45

## 3.3 网络零售平台规则47

## 3.3.1 淘宝网注册规则47

## 3.3.2 支付宝与淘宝账户的绑定规则48

## 3.3.3 关于商品发布方面的规则48

## 3.3.4 橱窗推荐位规则49

## 3.3.5 店铺名及店铺其他信息规则50

## 3.3.6 淘宝网用户行为管理规则50

## 3.3.7 淘宝网评价规则52

## 3.3.8 信用炒作和侵犯他人知识产权的处罚规则53

## 3.3.9 阿里旺旺使用规则55

## &lt;&lt;电商运营&gt;&gt;

- 3.3.10 社区发帖规则55
- 3.3.11 投诉与举报规则56
- 3.3.12 支付宝交易纠纷处理规则56
- 第4章 网店日常运营管理58
  - 4.1 商品资料的学习58
    - 4.1.1 商品规格58
    - 4.1.2 商品特性60
    - 4.1.3 使用方法60
    - 4.1.4 商品保养与售后服务62
  - 4.2 商品发布62
    - 4.2.1 商品发布流程63
    - 4.2.2 商品名称63
    - 4.2.3 商品图片68
    - 4.2.4 商品描述70
    - 4.2.5 其他信息74
  - 4.3 店铺设置75
    - 4.3.1 基本设置75
    - 4.3.2 宝贝管理78
  - 4.4 网店日常管理81
    - 4.4.1 留言管理82
    - 4.4.2 商品管理83
    - 4.4.3 交易管理84
    - 4.4.4 评价管理86
    - 4.4.5 纠纷管理88
    - 4.4.6 客户管理89
  - 4.5 网络安全常识91
    - 4.5.1 交易安全92
    - 4.5.2 防骗知识92
    - 4.5.3 识骗能力93
    - 4.5.4 商业机密95
  - 4.6 本章要点95
  - 4.7 练习题96
- 第5章 网店工具的运用97
  - 5.1 在线沟通工具98
    - 5.1.1 个性设置98
    - 5.1.2 快捷短语100
    - 5.1.3 联系人信息101
    - 5.1.4 旺旺群101
    - 5.1.5 小工具106
    - 5.1.6 E客服107
    - 5.1.7 旺遍天下112
  - 5.2 在线支付工具114
    - 5.2.1 支付宝114
    - 5.2.2 网上银行116
    - 5.2.3 支付宝卡通117
    - 5.2.4 线下支付118
  - 5.3 店铺管理工具120

## &lt;&lt;电商运营&gt;&gt;

- 5.3.1 淘宝助理120
- 5.3.2 量子恒道128
- 5.3.3 网店版133
- 5.4 本章要点138
- 5.5 练习题138
- 第6章 商品拍摄与网店美化139
- 6.1 数码相机基础139
- 6.1.1 数码相机的选购139
- 6.1.2 图片分辨率142
- 6.1.3 相机的功能按钮和基本操作143
- 6.2 通用拍摄技术146
- 6.2.1 光圈、景深与曝光补偿146
- 6.2.2 白平衡功能149
- 6.2.3 环境与布光151
- 6.2.4 取景和构图157
- 6.3 小件商品的拍摄159
- 6.3.1 商品的摆放160
- 6.3.2 不同材质表面的拍摄方法163
- 6.3.3 微距功能与细节展示164
- 6.4 服装类大件商品的拍摄166
- 6.4.1 小道具的搭配效果167
- 6.4.2 布光和补光169
- 6.4.3 展现外形的拍摄技巧171
- 6.4.4 表现质感和细节的摄影技巧173
- 6.5 图片处理基础175
- 6.5.1 调整色彩和亮度176
- 6.5.2 调整图片的清晰度177
- 6.5.3 调节图像大小178
- 6.5.4 添加图框、文字和水印180
- 6.6 网店旺铺184
- 6.6.1 什么是旺铺及作用184
- 6.6.2 旺铺分类185
- 6.6.3 如何订购旺铺及常见问题186
- 6.6.4 旺铺标准装修188
- 6.7 本章要点192
- 6.8 练习题193
- 第7章 网店推广与营销194
- 7.1 信息传播要素194
- 7.1.1 信息传播者194
- 7.1.2 分析受众需求195
- 7.1.3 了解传播条件196
- 7.1.4 评估传播的结果197
- 7.2 店内推广与营销197
- 7.2.1 商品发布的三要素197
- 7.2.2 消费者保障服务204
- 7.2.3 店内活动206
- 7.3 站内推广与营销218

## &lt;&lt;电商运营&gt;&gt;

- 7.3.1 淘宝活动类型218
- 7.3.2 营销推广工具221
- 7.3.3 自然搜索232
- 7.3.4 站内SNS241
- 7.4 外部推广与营销247
  - 7.4.1 淘宝联盟247
  - 7.4.2 站外推广251
- 7.5 本章要点257
- 第8章 物流与配送258
  - 8.1 仓储管理258
    - 8.1.1 检验商品258
    - 8.1.2 编写货号259
    - 8.1.3 入库登记260
  - 8.2 货物打包260
    - 8.2.1 分类包装260
    - 8.2.2 隔离防震261
    - 8.2.3 打包要点261
  - 8.3 物流配送262
    - 8.3.1 邮局发货262
    - 8.3.2 快递发货262
    - 8.3.3 货运发货264
    - 8.3.4 工作流程265
  - 8.4 推荐物流267
    - 8.4.1 了解推荐物流267
    - 8.4.2 操作在线下单268
    - 8.4.3 运费计算器和物流跟踪270
  - 8.5 本章要点273
  - 8.6 练习题273
- 第9章 天猫274
  - 9.1 天猫店与C店的区别274
  - 9.2 天猫平台简介275
    - 9.2.1 天猫首页275
    - 9.2.2 商家后台277
    - 9.2.3 商家支付277
  - 9.3 商家平台规则278
  - 9.4 天猫店铺设置281
    - 9.4.1 天猫店铺营销推广281
    - 9.4.2 天猫店铺装修289
    - 9.4.3 天猫店铺统计分析289
  - 9.5 天猫日常管理291
    - 9.5.1 天猫商品发布流程291
    - 9.5.2 天猫商品交易流程297
    - 9.5.3 天猫商品评价体系298
  - 9.6 本章要点299
  - 9.7 练习题299
- 第10章 阿里巴巴国际站300
  - 10.1 阿里巴巴国际站概述300

## &lt;&lt;电商运营&gt;&gt;

- 10.1.1 了解阿里巴巴300
- 10.1.2 国际站的构架300
- 10.1.3 国际站会员类型307
- 10.2 买家操作流程310
  - 10.2.1 买家操作流程图310
  - 10.2.2 搜索及浏览产品311
  - 10.2.3 发送询盘313
  - 10.2.4 联络卖家314
  - 10.2.5 发布采购信息315
- 10.3 卖家操作流程318
  - 10.3.1 My Alibaba介绍318
  - 10.3.2 信息类型320
  - 10.3.3 产品展示322
  - 10.3.4 网页建设330
- 10.4 阿里巴巴速卖通334
  - 10.4.1 阿里巴巴速卖通概述334
  - 10.4.2 速卖通与国际站的区别339
- 10.5 本章要点343
- 10.6 练习题343
- 第11章 阿里巴巴中文站345
  - 11.1 阿里巴巴中文站的概况345
    - 11.1.1 阿里巴巴中文站的架构和基本功能345
    - 11.1.2 我的阿里系统的功能介绍348
    - 11.1.3 中文站的用户类型349
  - 11.2 中文站注册与登录351
    - 11.2.1 免费用户注册351
    - 11.2.2 诚信通会员注册352
    - 11.2.3 会员登录354
  - 11.3 供应产品355
    - 11.3.1 供应产品概述355
    - 11.3.2 供应产品的发布与管理357
  - 11.4 阿里旺铺363
    - 11.4.1 阿里旺铺简介363
    - 11.4.2 阿里旺铺管理364
    - 11.4.3 阿里旺铺外观设计364
    - 11.4.4 公司管理367
    - 11.4.5 图片管家368
    - 11.4.6 企业在线369
    - 11.4.7 旺铺评分系统370
  - 11.5 生意参谋371
    - 11.5.1 概况371
    - 11.5.2 流量分析372
    - 11.5.3 访客分析372
    - 11.5.4 排名优化373
    - 11.5.5 旺铺点击分布图373
    - 11.5.6 产品信息诊断374
    - 11.5.7 行业资讯374

11.6 本章要点375

11.7 练习题37



## 章节摘录

版权页：插图：3.3.5 店铺名及店铺其他信息规则 淘宝店铺不仅是一个重要的交易管理工具，也是卖家或者企业的外在形象，因此，淘宝网对店铺的名称以及店铺中其他信息的展现进行了规范和限制，其主要内容如下。

(1) 未经淘宝许可，店标、店名、店铺公告及“个人介绍”页面禁止使用含有“淘宝网特许”、“淘宝授权”等含义的字词。

(2) 未经许可，严禁使用“淘宝网”专用文字和图形作为店铺宣传的文字和图形。

(3) 店标、店名、店铺公告及“个人介绍”页面中禁止使用带有种族歧视、淫秽和不健康信息的词汇及语言。

(4) 店名、店标不得使用我国及其他国家的国名、国旗、国徽、军旗、勋章等文字和图形，以及和国际组织、知名品牌相同或相近的文字与图形。

(5) 如用户或店铺不具有相关资质或未参加淘宝相关活动，不允许使用与特定资质或活动相关的特定含义的词汇，例如，台湾馆、香港街、天猫、消费者保障计划、先行赔付等。

店铺名不允许命名为xx商盟，非商盟店铺不允许在店铺中使用商盟进行宣传。

(6) 店铺公告及店铺“个人介绍”页面禁止使用夸大宣传并带有欺骗性的、含有不真实内容或者误导消费者的内容。

(7) 店铺公告及店铺“个人介绍”页面可以用于介绍卖家的业务，但不可以包含卖家个人网站的路径或链接。

除了上述规则以外，涉嫌违反法律的内容也是被禁止使用的，向顾客传达正面的、健康的、积极向上的信息，有助于商家建立良好的店铺形象，更容易使顾客产生信赖感和安全感。

上述规则在淘宝网的“帮助中心首页”“淘宝规则”“商品交易”“交易工具”里面有详细的说明。

3.3.6 淘宝网用户行为管理规则 本规则分为违规行为类别、淘宝处罚措施说明、违规行为记分说明、违规行为的处罚与记分标准，制订了详细的淘宝会员行为规范。

1. 违规行为类别 (1) 未经许可，擅自使用淘宝、阿里巴巴或旗下企业、员工名字和照片等信息，让人误认为与淘宝有关的侵权行为。

(2) 泄露其他用户的个人信息，包括会员名及密码等行为。

(3) 发布违法和违规的信息，包括群发广告和欺诈信息等行为。

(4) 违规发布禁限商品、放错类目、信用炒作商品、无图片或图片不符、重复铺货等行为。

(5) 以非法获利为目的，使用不正当手段侵犯其他用户权利的行为。

(6) 通过软件或非法渠道大批量恶意注册淘宝账号，扰乱淘宝秩序或加大网站系统平台负荷的行为。

(7) 交易双方虚构交易事实炒作信用度的行为。

(8) 网上成交后，买家无正当理由拒绝购买或非正常出价，扰乱网站交易秩序的行为。

(9) 网上成交后，卖家以“无货”、“调货”等不正当理由拒绝出售的行为。

(10) 夸大或捏造事实，对被评价人进行侮辱、诽谤、胁迫等以损害被评价人利益或谋求个人利益为目的的恶意评价行为。

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:<http://www.tushu007.com>