

<<网店运营>>

图书基本信息

书名：<<网店运营>>

13位ISBN编号：9787508485409

10位ISBN编号：7508485408

出版时间：2011-7

出版时间：水利水电出版社

作者：石焱，王耀 主编

页数：232

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>

<<网店运营>>

内容概要

本书针对大学生就业创业的需要，结合网上店铺创业经营的经验，以网上开店的实际操作流程为主线，穿插最新的创业知识、网络营销、销售技巧、网上支付、物流配送和客户管理等知识，指导初学者快速掌握在淘宝网上开店的流程和方法，总结了很多卖家在实际经营、营销、财务、客户服务中遇到的问题，并给出了可行的解决方法。

本书共6章，主要内容包括：创业成就未来、网上开店的过程、网店的营销推广、网店的财务管理、网店经营与销售技巧、五星级服务客户。书后附有中国主流快递公司的联系方式、网上开店大卖家店铺展示、网上开店实用工具软件网址等。

本书适合作为高等学校电子商务、经济管理、会计电算化专业等各本科专业用教材，也可作为高职高专院校、中等职业学校财经类专业、成人高校及本科院校举办的二级职业技术学院和民办高校的电子商务、经济管理、会计电算化等专业的教材或自学参考书，同时适合企业创业人员、管理人员和广大领导干部自学，还可以作为相关培训班的教学用书。

<<网店运营>>

书籍目录

前言

第1章 创业成就未来

本章学习目标

引例1 网上创业案例

引例2 大学生业余爱好开网店案例

1.1 大学生创业素质培养

1.1.1 大学生创业应具备的基本素质和条件

1.1.2 大学生如何培养创业精神

1.2 网上创业准备与理性思考

1.2.1 网上创业的基本准备

1.2.2 如何找到合适的项目

1.2.3 寻找必要的合作者

1.2.4 创业融资

1.2.5 为投资者写商业计划书

1.3 网店的前景和趋势

1.4 网上开店的优势

1.5 网上开店应关注的问题

本章小结

问题与思考

第2章 网上开店的过程

本章学习目标

引例 五旬大妈网店创业成名人被网友称为“淘宝最牛老太太”

2.1 网上开店的相关概念

2.1.1 电子商务与网上销售

2.1.2 电子商务的基本模式

2.1.3 网上开店的平台

2.1.4 网店构成

2.2 网上开店的准备

2.2.1 心理准备

2.2.2 硬件与软件准备

2.2.3 市场调研与数据分析

2.2.4 商品定位与货源选择

2.2.5 开店平台选择

2.3 申请与开通店铺

2.3.1 注册淘宝会员

2.3.2 开通支付宝

2.3.3 实名认证

2.3.4 发布商品

2.3.5 开通自己的店铺

2.4 网店的美化与布局

2.4.1 店铺名称至关重要

2.4.2 店铺logo独具匠心

2.4.3 店铺公告一目了然

2.4.4 店铺留言与顾客交心

2.4.5 商品分类必不可少

<<网店运营>>

2.4.6 多用图片文字介绍商品

2.4.7 店铺模板风格适应销售

2.5 淘宝交易过程及相关辅助软件的应用

2.5.1 淘宝交易过程

2.5.2 阿里旺旺软件的使用

2.5.3 淘宝助理软件的使用

本章小结

问题与思考

第3章 网店的营销推广

本章学习目标

引例 网上成功开店案例

3.1 网上购物顾客的心理和行为分析

3.1.1 购物类型

3.1.2 影响网络消费者购买的主要因素

3.2 网店营销的常见手段

3.2.1 在淘宝门户社区中发帖增加销量

3.2.2 利用个人空间(博客营销)

3.2.3 开展促销、低价竞拍提高人气

3.2.4 免费注册到搜索引擎

3.2.5 合理利用友情链接

3.2.6 巧用签名档

3.2.7 利用店铺留言

3.2.8 在其他网站论坛推广

3.2.9 E-mail营销

3.2.10 零成本的口碑营销

3.3 网络店铺的推广形式

3.3.1 常见的网店推广形式

3.3.2 传统营销与网络营销的区别

3.3.3 传统营销与网络营销的结合

本章小结

问题与思考

第4章 网店的财务管理

本章学习目标

引例 如何降低运费

4.1 利润的形成与控制

4.1.1 进货管理控制成本

4.1.2 定价的方法与技巧

4.1.3 合理控制邮费和定制运费

4.1.4 正确运用更多的支付方式

4.1.5 正确进行记账

4.2 经营的反思——如何提高利润额

4.2.1 做一份可行的投资预算

4.2.2 学会计算损益平衡点——每月营业额多少才能挣钱

4.2.3 增加利润额——哪种方法更容易实现目标利润

4.2.4 加强现金管理

4.2.5 摸清家底——编制资产负债表

4.3 网上开店信息流统计与分析

<<网店运营>>

4.3.1 流量数据分析

4.3.2 销售数据分析

4.3.3 网站的优化

本章小结

问题与思考

第5章 网店经营与销售技巧

本章学习目标

引例 网络制片人赚钱

5.1 网上商品的定价

5.1.1 网上商品定价目标

5.1.2 网上商品定价的原则

5.1.3 网上商品定价的策略

5.1.4 网上商品定价方法

5.2 网店经营的沟通技巧

5.2.1 如何与供应商沟通

5.2.2 如何与访问者沟通

5.2.3 如何与竞争者沟通

5.2.4 利用计数器

5.3 有效利用增值服务提高网店知名度

5.3.1 拍摄吸引眼球的商品照片

5.3.2 巧妙地布置网店

5.3.3 为网店取个好名字

5.3.4 网店经营的注意事项

5.4 网店经营致富故事秀

5.4.1 网络拍客赚钱

5.4.2 微博促销

5.4.3 秒客赚钱

5.4.4 卖点子

5.4.5 Facebook的成功

5.4.6 我爱打折网

5.4.7 凡客诚品

5.4.8 赶集网

5.4.9 我买网

本章小结

问题与思考

第6章 五星级服务客户

本章学习目标

引例 细节决定成败

6.1 客户关系管理

6.1.1 客户关系管理产生

6.1.2 客户管理

6.1.3 客户关系管理(CRM)为企业带来的好处

6.1.4 网店运营商业模式—立足客户

6.2 引入五星级服务理念

6.2.1 消费者行为研究的必要性

6.2.2 影响消费者行为的因素

6.2.3 影响买家消费心理的因素

<<网店运营>>

6.2.4 打造一个五星级售后服务

6.2.5 案例借鉴——美国Hertz公司的客户服务网络

6.3 与客户有效沟通

6.3.1 如何处理客户投诉

6.3.2 如何面对买家的差评

6.3.3 如何获得买家的好评

6.3.4 开网店如何正确处理退换货

6.3.5 如何防止顾客流失

案例 忠诚顾客靠培养

本章小结

问题与思考

附录一 2009年中国行业电子商务网站TOP100榜单

附录二 快递公司网址

附录三 网上开店大卖家店铺网址展示

附录四 网上开店实用工具软件网址展示

参考文献

<<网店运营>>

章节摘录

版权页：插图：目前我国网上开店情况呈现以下几个特点。

(1) 内外相争。

尽管购物网站数目众多，但由于购物网站需要巨额资金投入，目前市场只被数家网站瓜分。

总体来说，中国的网上开店和购物平台呈现一种“内外”相争的局面。

外资代表是卓越、亚马逊和易趣网，国内代表是淘宝网、拍拍网和百度网。

(2) 网店数量增长快。

据不完全统计，自2008年9月起，平均每天新增网店数量达到5000家。

网上商品数量也随之剧增。

从衣食住行到休闲娱乐，从实体商品到虚拟商品，从普通成品到定制商品，网上商品已经涵盖了人们生活的方方面面。

(3) 地域差异较大。

网上商店主要集中在北京、上海、杭州、广州等大城市，由此导致了不同地域范围内服务差异较大。

今后一段时间内，保持现有市场的持续繁荣，并致力于减小地域性差异，是网上商店发展的动力。

(4) 商品质量有待提高。

众多中小网商大部分是个体经营者，他们主要通过向上游厂商或批发商分散采购产品进行零售赚取差价，一些销量较大的网商则通过一些小工厂代为加工一些仿品。

在竞争激烈的市场环境中，有些不良网商就趁机以次充好，拿仿品当正品卖，不但影响了用户的购物体验，还在一定程度上扰乱了市场秩序。

(5) 服务质量和诚信度有待提高。

总体来说，网上开店服务质量的兑现程度较低。

调查显示，众多的网上商店都做出了服务承诺，但78%的网站对配送速度的承诺都没有兑现。

卖家对订单的反应速度不一，商品质量也良莠不齐。

网站的诚信度是消费者最重视的事项之一。

但网上购物受骗的案例一直在不断增加，这说明网购信用体系仍有待进一步完善。

(6) 网站建设有待进一步加强。

购物网站是网上开店的平台，浏览者购买行为的发生率在很大程度上取决于网站的建设水平，包括连接速度、网站界面、交易操作的复杂性和网上商店的商品描述等诸多方面。

3.国外网上开店动态比较中国和美国的网络零售交易额可以发现，在金融危机下，中国网络零售市场的发展受至的影响要弱于美国市场。

根据艾瑞咨询监测的数据显示，与同期相比，2008年第三季度到2009年第三季度，中国网络购物市场一直保持着近90%的市场增速。

不难看出，这跟中国的网络购物市场还处于初级发展阶段有很大关系。

相比于刚起步不久的国内网络购物市场，国外的网上电子商务起步早，所以要成熟许多。

编辑推荐

《网店运营(电子商务专业)》是中国高等职业技术教育研究会科研项目优秀成果。遵循理论必需、够用为度的编写原则；讲清概念、结合实际、融入案例，注重“讲、学、做”的统一协调；以淘宝网为教学平台，进行案例实训教学从培养应用型技能人才及大学生创业需求出发，注重对最新的互联网经营成功案例的分析，结合互联网知识和学生网上创业所需的相关技能，体现实践性、实用性、可操作性的特点采用模块化的方法组织教学内容，以知识单元为依据构建模块，每章具有相对的独立性，可以根据需要从中选取学习内容。

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>