

<<新农民如何开设和装修网店>>

图书基本信息

书名：<<新农民如何开设和装修网店>>

13位ISBN编号：9787811405224

10位ISBN编号：7811405229

出版时间：2012-10

出版时间：浙江工商大学出版社

作者：商玮

页数：90

字数：80000

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>

<<新农民如何开设和装修网店>>

内容概要

商玮编著的《新农民如何开设和装修网店》是一本以新农村发展为背景，运用通俗易懂的语言，将农村人群作为主要读者的培训教材。

本书共分为七章，其中绪论讲述了网络购物的优势以及为什么要进行网络购物；第一章讲述了如何开设一个网店，以及需要注意的技巧；第二章讲述了如何进行网络客服；第三章讲述了如何管理网店的交易；第四章讲述了如何进行网络支付；第五章讲述了网店如何进行仓储配送；第六章讲述了如何处理网店交易纠纷；第七章讲述了如何识骗防骗。

本书基本上涵盖了为什么要开设网店，如何开设网店以及网店在运营过程中涉及的支付、物流、客户服务等问题。

<<新农民如何开设和装修网店>>

书籍目录

绪论网络购物优势

第一章 网店开设

第一节 开设网店需要哪些硬件？

第二节 如何开设网店？

第三节 如何设计网店形象？

第二章 网络客户服务

第一节 客户服务工具有哪些？

第二节 网店客户服务策略有哪些？

第三节 如何进行网络售后服务？

第三章 网店交易管理

第一节 如何管理交易？

第二节 如何管理评价？

第四章 网络支付

第一节 在线支付工具有哪些？

第二节 如何进行网络支付？

第五章 商品仓储配送

第一节 如何进行网店仓储管理？

第二节 如何包装网络商品？

第三节 如何进行网络配送？

第六章 交易纠纷处理

第一节 网店交易纠纷是如何产生的？

第二节 如何面对网店交易纠纷？

第三节 如何解决网店交易纠纷？

第七章 交易安全及风险

第一节 交易安全知识有哪些？

第二节 如何识骗防骗？

<<新农民如何开设和装修网店>>

章节摘录

版权页：插图：三、留言管理 当买卖双方不能够进行及时沟通时，买家可以通过留言的方式咨询卖家相关商品信息。

以淘宝网为例，淘宝网的留言分为商品留言、店铺留言、旺旺留言和站内信留言四种，客户会选择他们最便利的方式来与商家联系。

当然，有很多对网购和商品都比较了解，能熟练操作交易流程的顾客，会直接购买商品，支付货款，等待商家发货，完全省略掉中间的沟通和咨询环节。

但是，绝大部分客户还是会跟商家进行适当的沟通，例如了解商品的细节、确定是否有货、询问运费标准和售后服务等。

因此，回复各种留言就成为商家日常管理工作的主要内容之一。

1.商品留言 尽管有阿里旺旺这种即时交流工具，但还是会有一些顾客喜欢在自己感兴趣的商品页面里留言，有的是因为单位规定上班时间不能使用聊天工具，有的是觉得在对应的商品页面留言提问可以更直接、更有针对性。

因此，还是有一部分顾客会选择这种方式来与商家进行沟通。

在商品描述页面的最下端有一个向掌柜提问的区域，只需要在页面中找到“在此位置留言”的地方输入文字信息即可。

为了使交流显得更加轻松，还可以点选左边的小图标选择使用“淘小宝”表情来调节沟通氛围。

由于在此页面留言的基本上属于准客户，出于对商业信息的保护，淘宝提供了匿名提问选项，只要选择匿名留言，就只有本人和此商品所属的商家才能看到提问客户的ID，而且该留言在没有回复之前是不在前台显示的。

同一用户，我们从双方的交流中可以看出：第一，这不是匿名留言，因此我们都能看到提问客户的ID，就是问题后面的括号里被我们隐藏了部分的会员名；第二，这些留言，店主都已及时做了回复，所以会在前台显示出来，所有的人都能看到；第三，这是一位新顾客，可能还不会使用阿里旺旺，不会操作在线购买、在线支付等操作流程，需要得到商家的帮助和指导；第四，在双方的互动交流中，该客户在商家的指导下顺利地完成了在线下单操作，购买到了他所需要的商品。

2.店铺留言 店铺留言区也是店主与他人的一种交流方式，只要在店铺管理平台上选择显示店铺留言模块，那么别人在此区域的留言一旦被店主回复即可显示出来。

店铺留言的种类很多，留言的人出于不同的目的，通过到店铺留言的方式来向店主传达相应的信息，店主看到这些留言信息后，可以根据自己的需要来做出回复。

管理留言的入口在店铺首页最下面的店铺留言里，这些留言并非只能回复一次，只要是店主回复后都显示出来的。

<<新农民如何开设和装修网店>>

编辑推荐

《新农民如何开设和装修网店》由浙江工商大学出版社出版。

<<新农民如何开设和装修网店>>

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>