

基础理论篇

基础理论篇

项目1 网店运营与推广入门

项目2 网店定位分析

项目3 网店装修

项目4 网店客服

运营技术篇

项目5 网店流量与推广

项目6 网店营销活动策划

项目7 网店数据分析

运营管理篇

项目8 网店日常运营管理

项目9 网店诊断

项目 1

网店运营与推广入门

项目概述

互联网的飞速发展使越来越多的人选择在网上购买自己喜爱的商品，人们越来越离不开计算机，网络已经深入人们的日常生活中。网络及电子商务的发展使许多人想进行网络创业，但是对于什么是电子商务、什么是网店、什么是电子商务运营、运营必须遵守哪些规则、网店运营需要用到哪些辅助软件等问题，许多人并不清楚。本项目将对电子商务运营的内容、运营团队中各个角色发挥的作用进行简单介绍。通过本项目的学习，读者对电子商务运营会有一个初始的认识，并能根据自身的实际情况，从运营团队中找到适合自己的角色。

学习目标

知识目标	了解电子商务运营的宏观环境及与其相匹配的职业定位
	了解淘系网店运营的基本规则
能力目标	能够使用网店运营的相关工具
	能够自己创建淘系网店

案例导入

小王在学校里一直对网络购物、电子商务运营有浓厚的兴趣，因此萌生了毕业后从事电子商务工作的想法，但是他对电子商务不是特别了解，不太清楚电子商务运营具体要怎么操作，也不太清楚网店运营有哪些岗位设置。虽然对网络购物的流程非常熟悉，但是一件商品如何通过电子商务平台展现在客户面前，如何在众多竞争对手中脱颖而出，小王却是一筹莫展。小王决定从了解电子商务运营概况、网店运营的基本规则、网店运营常用工具使用方法及如何创建网店等方面入手。

项目实施

任务 1.1 电子商务运营人才及运营平台

1.1.1 电子商务运营人才需求状况及职业定位

1. 电子商务市场概况及运营人才需求状况

近年来我国电子商务发展迅猛，不仅创造了新的消费需求，引发了新的投资热潮，而

且开辟了就业增收的新渠道，为大众创业、万众创新提供了新空间。电子商务正在以惊人的速度发展壮大。中国电子商务研究中心网统计的数据显示，2017年上半年电子商务交易额达13.4万亿元，同比增长27.1%，其中B2B市场交易额为9.8万亿元，网络零售市场交易额为3.1万亿元，生活服务电子商务交易额为0.5万亿元。截至2017年6月，中国电子商务服务企业直接从业人员超过310万人，由电子商务间接带动的就业人员已经超过2300万人。

良好的市场环境给就业带来新的契机，具体表现在以下三个方面。

(1) 电子商务的发展环境频频迎来利好。2015年5月，国务院印发《关于大力发展电子商务加快培育经济新动力的意见》(以下简称《意见》)，部署进一步促进电子商务创新发展，建立一个规范有序、社会共治、辐射全球的电子商务大市场，促进经济平稳、健康发展。《意见》为我国电子商务的发展破除了阻碍，指明了方向。

(2) 网络技术的发展促进电子商务市场的繁荣。随着4G网络技术的成熟和智能手机的普及，手机已成为网民接入互联网的主要方式，各大电子商务巨头的注意力也转移到移动端用户的争夺。

(3) 电子商务行业人才需求旺盛。多方面的因素为电子商务的蓬勃发展奠定了坚实的基础，然而任何一个行业的发展都离不开大量专业人才的支持。某招聘平台的数据显示，2017年电子商务推广、运营相关职位全年共招聘107340人，平均每月招聘人数8945人，其中8月份招聘人数最多，高达10891人。而据2017年不完全统计的数据，85%的电子商务企业存在人才缺口，相比2016年，提升了10%，电子商务的发展速度较快而人才缺口依旧很大。在这些被统计的电子商务企业中，40%的企业急需电子商务运营人才，26%的企业急需推广销售人才，12%的企业急需综合型高级人才，9%的企业急需产品策划与研发人才，5%的企业急需技术型人才(IT、美工等)，4%的企业急需供应链管理人才。不难看出，运营、推广销售、综合型高级管理人才是企业迫切需要的人才。在热门行业招聘排行榜中，互联网/电子商务行业招聘排名第一，如图1-1所示。

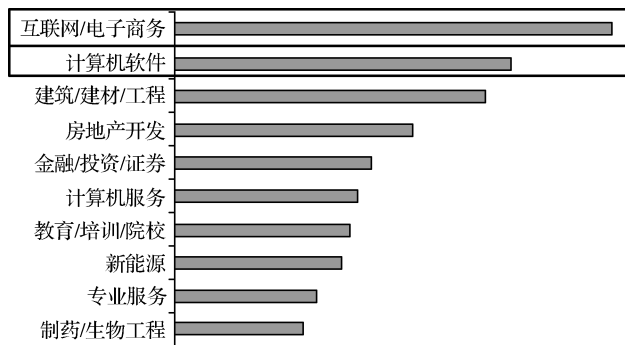


图 1-1 热门行业招聘前十名

2. 电子商务运营人才职业定位分析

1) 各层次运营人员对应的技能要求

初级运营人员：对应的招聘岗位有推广专员、策划专员、新媒体专员、直通车专员、钻展专员、SEO专员、运营专员等。初级运营人员要求具备专项技能，对专项知识的理解比较深，多数处于网店运营的操作层面。

中级运营人员：对应的招聘岗位有推广主管、策划主管、运营主管、淘宝网店长、天猫店长、分销主管、直通车主管等。中级运营人员要求对网店运营有比较深的认识，熟悉操作技能，具备一定的管理能力，能够经常参加各种技能培训。

高级运营人员：对应的招聘岗位有运营总监、运营负责人、电子商务部门经理等。高级运营人员要求熟练调配公司整体资源，清晰制定全盘布局规划，建立完整运营方案和规划，能够引入资源，管理初级、中级运营人员。高级运营人员对产品营销及品牌的运营结果负责。

2) 运营团队角色职能介绍

每个网店运营团队都有自己的角色搭配，但基本离不开“产品+运营+客服+美工+仓储+物流”的模式，其中产品角色可能兼任策划、推广和数据分析的职能。对运营团队中主要角色的职能简单介绍如下。

(1) 产品角色的职能主要有以下几点。

- ◇ 负责产品品牌的定位、产品规划与产品的经营策略。
- ◇ 负责市场活动的策划与统筹工作。
- ◇ 制订产品的战略计划，包括产品的设计、开发管理和实施、后期的市场营销。
- ◇ 制订产品发展计划时间表，控制整个计划的进程。
- ◇ 促进产品的销售并延长产品的生命周期。
- ◇ 负责与产品相关职能部门之间的协调工作。

(2) 运营角色的职能主要有以下几点。

- ◇ 负责店铺的运营和推广工作，淘宝 SEO、直通车、淘宝客及其他淘宝网站内活动、店内活动的策划执行。
- ◇ 负责产品在淘宝网的运营管理工作，策划网店营销活动方案并推进执行，完成营销目标。
- ◇ 负责淘宝网店日常的推广项目，包括标题关键字策略、橱窗推荐、论坛社区、搜索引擎营销、淘宝直通车、淘宝客等；负责配合店铺自身的各种营销推广工作。
- ◇ 配合淘宝店铺代运营方进行线上活动策划及推广方案的制定、监督和执行，并负责活动后期的数据统计，提供效果分析报告。
- ◇ 侦测同行业运营情况及市场最新动态，发掘新的商机或商品。
- ◇ 负责上下架商品，协助代运营方建立在线客服机制。
- ◇ 网店的营销管理，包括网店流量、订单等数据的分析研究。
- ◇ 分析每日运营情况，统计数据，发掘隐含的内在问题，有针对性地提出解决办法。
- ◇ 针对客户、市场、购买过程中的问题做出及时调整。

(3) 客服角色的职能主要有以下几点。

- ◇ 在线客服能够通过在线聊天工具(旺旺)解答客户问题，能够独立完成网上购物售前、售中、售后工作。
- ◇ 处理网店日常交流事务，包括网络留言回复、订单管理、到货跟踪、评价管理、售后服务等工作。
- ◇ 售前客服：了解客户的需求，认真、耐心地答复客户提出的各种问题，提升客户购物体验，营造良好的购物气氛，促成客户成交。
- ◇ 售中客服：及时处理有问题的订单，与相关部门进行协调沟通以保证订单的顺利完成。
- ◇ 售后客服：根据淘宝网的操作规则和公司的规定，负责处理客户的退换货、投诉及

中差评。

◇ 定期维护客户关系，促进互动与销售。

(4) 美工设计的职能主要有以下几点。

◇ 负责网店整体风格设计、网店装修和美化、宝贝详情页的设计工作。

◇ 根据策划的要求，进行各种活动及专题页面的制作。

◇ 优化店内宝贝描述，美化、上传产品图片。

◇ 负责各类海报、页面广告设计工作。

3. 电子商务运营中心岗位设置及职责描述

根据公司性质及规模大小的不同，电子商务的运营中心岗位设置也不一样。一般电子商务代运营公司岗位的设置可能是小组团队制，如一个运营、一个推广、一个美工去运营一个或者多个店铺，而比较大的公司运营分工比较明确，会有专门的运营中心。电子商务运营中心包含不同的岗位，如图 1-2 所示。

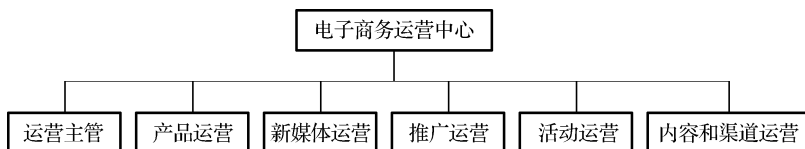


图 1-2 电子商务运营中心岗位设置

运营主管负责统筹网店的各项运营及管理工作，产品运营负责产品的扩建及卖点打造，新媒体运营负责微信、大鱼号等各种自媒体的运营工作，推广运营负责直通车、钻展等付费工具的运营工作，活动运营负责活动报名和活动资源的建设，内容和渠道运营负责足迹和必买清单、淘宝客、站外渠道等内容的扩建及运营工作。

1.1.2 电子商务运营平台介绍

1. 电子商务运营平台简介

目前，我国网民的大部分网络交易集中在平台式购物网站，国内具有较大影响力的购物平台包括淘宝网、京东、亚马逊、当当网等。

淘宝网是目前中国购物网站中成交量较高的一个网站。淘宝网拥有过亿用户，而且开通了海外淘等一系列便民购物服务。淘宝网拥有支付宝支付功能，并推出多种消费活动，吸引了大量年轻人消费。淘宝网的购物便捷和自由、产品丰富的特点，使它成为电子商务中的佼佼者。

京东是以家电产品为主的网上购物商城。它拥有独立的物流系统，在产品的价格和运输条件上优势突出。京东是一个典型的 B2C 电子商务平台，由于是企业和个人之间的直接交易，缩短了产品的交易环节。因此，价格优势是京东的一大竞争力。目前京东逐渐从家电领域突围，涉足服装、图书、农产品等市场。

亚马逊是 B2C 电子商务网站，前身为卓越网，初期以经营图书、音像软件、影视软件等为主。目前已开拓销售领域，为客户提供各类图书、音像软件、玩具礼品、百货等商品，是亚马逊公司在中国设立的网站。

当当网是知名的综合性网上购物商城，正式开通至今，已从早期的网上售书拓展到网上售卖各种百货，包括图书、音像、美妆、家居、母婴、服装和 3C 数码等几十个大类、数百万

种商品。它于美国时间 2010 年 12 月 8 日在纽约证券交易所正式挂牌上市,成为中国第一家完全基于线上业务、在美国上市的 B2C 网上商城。

2. 淘宝网的平台优势

选择淘宝网作为交易平台,其优势有以下几点。

(1) 淘宝网知名度高,交易量大。尽管最近几年随着电子商务的发展,各种电子商务交易平台如雨后春笋般涌现,但是淘宝网的知名度和交易量仍是很高的。

(2) 在淘宝网开店门槛低,适合新手创业。在淘宝网开店,免店铺租金,只需要少量的保证金,就可以开始创业,这些举措吸引了大量的创业者,因为创业总是有风险的,淘宝网的措施把这种风险降到了最低。

(3) 淘宝网有惊人的自然流量。如同实体店一样,想盈利,客流量少不了,没有客人,谈何交易。而在淘宝网开店,卖家可以不用担心这一点,基于平台的多年运营,淘宝网已经积累了非常可观的自然流量,只要卖家善于利用,稍加推广,便可以通过合理的方式,化流量为交易量,实现店铺盈利。

任务 1.2 网店违规行为及处罚措施

“没有规矩,不成方圆”,每个平台都有其运营规则,只有学会了这些规则,才能更好地经营,不至于误入雷池造成损失。淘宝网每隔一段时间就会对自身的规则进行变更,特别是当市场发生变化、国家针对电子商务商品类目出台新规定和新规范的时候,淘宝网官方也会对自身商品类目、招商等一系列规则进行调整。既然已经成为淘宝网店运营中的一员,就必须时常了解规则的变化。

淘宝网专门开通了专栏(网址: <https://rule.taobao.com>)介绍淘宝网规则,供网店运营者阅读和学习,如图 1-3 所示。



图 1-3 “淘宝网规则”首页

关于淘宝网店运营的规则，建议读者经常去“淘宝网规则”学习，下面仅对淘宝网规则的违规行为及处罚措施加以说明。

1. 淘宝网违规行为基础知识

(1) 违规处理流程。卖家发生违规行为→根据违规行为的严重程度进行扣分→累积分数节点处罚。

(2) 违规分类。淘宝网的违规规则包括严重违规行为和一般违规行为，两者分别扣分、分别累计、分别执行。

(3) 扣分节点。扣分节点包括 12 分、24 分、36 分、48 分。就像交通规则一样，当卖家产生违规行为达到这个分数节点时，淘宝网就会根据节点给出相应的处罚手段。

(4) 处罚措施。处罚包括店铺屏蔽、屏蔽评论内容、限制评价、评价不累计、删除评价、销量不累计、删除销量、限制发布商品、限制发布特定属性商品、限制商品发布数量、限制发布类目数量、限制发布特定类目商品、限制使用商品发布的特定功能、限制使用特定管理工具、限制发送站内信、限制社区功能、限制买家行为、限制发货、限制使用阿里旺旺、限制网站登录、关闭店铺、公示警告和查封账户 23 种处罚手段。

(5) 处罚清零时间。和交通规则中的 12 分处罚措施一样，淘宝网的违规扣分在每年的 12 月 31 日 24 时清零，但是因出售假冒商品扣分累计达到 24 分及以上的，该年不进行清零，以 24 分计入次年；次年新增出售假冒商品扣分未达 24 分的，于该年 12 月 31 日 24 时清零。累计扣分达 48 分及以上的，查封账户。

2. 严重违规行为及处罚措施

1) 严重违规行为

目前的淘宝网规则中被定义为严重违规的行为有以下几条。

(1) 不正当注册。这种情况发生概率较小，所以不详细描述。

(2) 发布违禁信息。有部分商品属于违禁商品，不允许发布。所以在网店开启之前应该多看看哪些信息属于违禁信息。具体违禁信息详见淘宝网规则。

(3) 出售假冒商品，假冒材质成分。淘宝网目前对假冒商品属于零容忍态度，针对出售假冒、盗版商品实行“三振出局”制，即卖家每次出售假冒、盗版商品的行为计 1 次，若同一卖家出售假冒、盗版商品的次数累计达 3 次的，则将被永久查封账户。

(4) 盗用他人账户。对卖家来说发生这种情况的概率较小。

(5) 泄露他人信息。卖家有时候会在不经意间泄露买家的订单信息。因此，作为新手卖家要知道，任何时候都要铭记不能随便泄露买家的信息。

(6) 骗取他人财物。

(7) 扰乱市场秩序。这是指会员扰乱和破坏公平竞争、平等交易的市场秩序，侵害其他会员权益或对平台造成不良影响的行为。

(8) 不正当牟利。这是指会员或运营服务商、品牌商等第三方采用不正当手段牟取利益或采用其他手段牟取不正当利益的行为。很多卖家在活动资源的获取上可能会出现这种问题。

(9) 拖欠淘宝网贷款。

以上内容属于淘宝网定义的严重违规行为，这些行为若是触犯了就会根据违规行为的严重程度进行相应的扣分。具体每种违规行为扣多少分，由于涉及太多，这里不详细描述。读者可以自行到淘宝网规则中进行查看。

2) 严重违规行为处罚措施

作为卖家,除了要知道哪些行为属于严重违规行为外,还要知道行为处罚措施。淘宝网对会员的严重违规行为(除出售假冒商品外)可采取以下节点处理方式。

(1) 会员严重违规扣分(除出售假冒商品外)累计达12分的,给予店铺屏蔽、限制发布商品、限制创建店铺、限制发送站内信、限制社区功能及公示警告7天的处理。

(2) 会员严重违规扣分(除出售假冒商品外)累计达24分的,给予店铺屏蔽、下架店铺内所有商品、限制发布商品、限制创建店铺、限制发送站内信、限制社区功能及公示警告14天的处理。

(3) 会员严重违规扣分(除出售假冒商品外)累计达36分的,给予关闭店铺、限制发送站内信、限制社区功能及公示警告21天的处理。

(4) 会员严重违规扣分(除出售假冒商品外)累计达48分的,给予查封账户的处理。

会员因单次违规扣分较多,导致累计扣分满足多个节点处理条件的,或在违规处理期间又必须执行同类节点处理的,仅执行最重的节点处理。

通过对各家网上平台的比较发现,淘宝网对卖家发生严重违规行为的处罚是非常严重的,所以卖家应该清晰地知道自己什么行为可以做,什么行为不能做。

3. 一般违规行为及处罚措施

1) 一般违规行为

除了严重违规行为,淘宝网还定义了一般违规行为,虽然行为不是很严重,但是也属于卖家可能会经常犯的错误,内容如下。

(1) 发布违禁信息。读者会发现严重违规行为也有此项,这是因为发布不同的禁售商品信息,淘宝网要看它的严重程度。

(2) 滥发信息。这是跟比较多的卖家相关的一种一般违规行为。比如滥发其他人的品牌信息,夸大详情页的信息描述等。对于新手卖家来说,这是犯规比较多的行为之一。

(3) 发布未经准入的商品。这是指会员未经淘宝网备案或审查,发布有准入要求的商品或信息。准入要求包括卖家准入要求和商品准入要求。

(4) 虚假交易。这种行为就是通常所说的“刷单、补单”行为。虚假交易一直是线上电子商务不得不面对的行为。目前各种虚假交易行为层出不穷,如“拍A发B”“全额返现”。这是卖家一定要避免的行为规则。

(5) 描述不当。这是在很多行业都会出现的一种违规行为,如服装销售,宣传百分百纯棉,买家购买后却发现与宣传信息不符。

(6) 违背承诺。这是指卖家未按照约定向买家提供承诺的服务,妨害买家权益的行为。违背承诺的行为,卖家须履行消费者保障服务规定的如实描述、赔付、退货、换货、维修服务等承诺;或卖家须按实际交易价款向买家或淘宝网提供发票;或卖家须向买家支付因违背发货时间承诺而产生的违约金。新手卖家经常会犯的错误就是对库存情况预估不足,出现买家下单后却没办法发货的现象。

(7) 竞拍不买。主要针对的是买家,所以不多描述。

(8) 骚扰他人。例如,当买家给出差评后产生的一系列骚扰行为。

(9) 滥用会员权利。这是指会员滥用、恶意利用淘宝网所赋予的各项权利损害他人合法权益、妨害淘宝网运营秩序的行为。

(10) 未依法公开或更新营业执照信息。这是淘系企业店和天猫店要注意的违规行为。

(11) 不当使用他人权利。卖家在运营过程中总是会出现有意或者无意不正当使用他人权利的行为,如盗用他人图片或者使用未经授权的字体等,这也是很多卖家会违反的违规行为之一。

(12) 发布混淆信息。这是指会员发布容易造成消费者混淆的信息的行为,如一个坚果卖家,发布商品时定义品牌为“三只大松鼠”。

(13) 提供虚假凭证。这是指会员为牟取利益向淘宝网提供伪造、变造的资质证明材料的行为。

以上 13 种行为为淘宝网定义的一般违规行为,要谨记避免滥发信息、虚假交易、描述不当、违背承诺、不当使用他人权利、发布混淆信息等违规行为。在网店运营中总会不可避免地出现违规行为,但是读者需要知道一个度。

2) 一般违规行为的处罚措施

一般违规行为和严重违规行为一样,也会根据行为的严重程度给予一定的扣分。那么发生违规行为后淘宝网会采取怎样的处罚措施呢?

淘宝网对会员的一般违规行为采取以下节点处理方式。

会员因一般违规行为,每扣 12 分即给予店铺屏蔽、限制发布商品及公示警告 7 天的处罚。一般违规行为和严重违规行为的处罚手段是不一样的,它们的区别主要体现在以下两个方面。

(1) 严重违规行为最严重会导致查封账号,而一般违规行为最多给予店铺屏蔽处罚等。

(2) 严重违规行为的处罚节点是 12 分、24 分、36 分、48 分,而一般违规行为是 12 分。而且一般违规行为的节点分数没有累计上限,也就是说不会因为被扣了 48 分就被查封账号。

任务 1.3 网店常用工具

网店运营中进行打折促销、客服管理、产品管理时,编辑都需要使用特定的工具来完成。本任务以淘宝平台作为操作案例,对淘宝网店常用工具如千牛工作台、淘宝助理、常用第三方工具,以及淘宝店铺后台管理进行简单介绍。

1.3.1 网店常用工具介绍

1. 千牛工作台

千牛工作台是集店铺后台管理和客服工作为一体的综合工具,主要功能包括店铺实时数据展示、卖家后台管理(包括店铺设置、商品管理、仓库中的宝贝管理、已卖出的宝贝管理等)、第三方软件接入使用(如客服绩效软件赤兔、直通车优化操作软件省油宝等)、客服接待等。千牛工作台分为电脑版(见图 1-4)和手机版(见图 1-5)两个版本。



图 1-4 计算机版千牛工作台



阅读材料 1-1 千牛工作台的使用方法

图 1-5 手机版千牛工作台

2. 淘宝助理

淘宝助理的主要功能是对店铺商品进行管理和编辑，以及店铺经营当中通过 ERP（进销存）与仓库发货等操作的对接，包括宝贝管理、交易管理、应用中心及我的助理四大功能模块，如图 1-6 所示。



图 1-6 淘宝助理



阅读材料 1-2 淘
宝助理使用方法

下面重点介绍宝贝管理功能和交易管理功能。

宝贝管理功能。淘宝助理编辑宝贝全部都在线下完成，也就是脱离店铺，独立完成编辑，只有当宝贝选择上传店铺的时候，才会发布到网店当中，并且每次淘宝助理关闭时都会对当前宝贝及店铺状态进行备份，随时可以恢复到宝贝被编辑前的状态。

交易管理功能。在这里可以看到当前店铺中订单的交易信息，常用的快递电子订单的打印，以及仓管系统的对接。使用淘宝助理能做到有效信息的同步更新，如买家买了店铺的宝贝后，仓库就知道该发什么货及买家的发货地址等信息，可以直接进行快递面单的打印。

淘宝助理也是 1688 代销买家最常用的工具之一，其中的数据包导入导出功能经常被使用。

3. 常用第三方工具

为了简化日常运营工作，店铺经营中除了使用千牛工作台及淘宝助理工具以外，还会经常使用一些常用的第三方工具，这类工具在卖家服务市场中非常常见。一般来说，店铺运营中的第三方工具，分为流量、推广、管理、营销、客服工具、其他工具等几个大类。

下面简单介绍几种常用的工具。

超级店长是日常辅助用得最多的工具，主要功能包括标题优化、促销软件、差评拦截、防恶意购买等功能。

推广工具最常见的就是直通车优化工具，如省油宝、超级快车，这类工具把直通车操作中的一些常规操作通过软件技术自动完成，如修改价格、添加关键词、添加推广宝贝等，还可以进行日常优化操作，通过数据筛选对指定的关键词进行调整或增删。



客服工具常见的就是赤兔工具，主要用来监控客服数据及绩效管理。
管理工具最常见的是 ERP（进销存）管理软件，如管家婆网店版。

阅读材料 1-3 超
级店长的使用

1.3.2 淘宝店铺后台管理

店铺卖家中心后台是店铺运营操作的主要场所。作为一个店铺的运营者，店铺卖家中心后台是必须熟悉的。考虑到本书针对的读者大多是运营新手或刚接触淘宝平台，所以对淘宝

店铺的卖家后台页面功能进行简单介绍。

在淘宝网首页，单击“卖家中心”（见图1-7）直接进入卖家后台管理页面。



图 1-7 卖家中心入口

进入卖家中心后，可以在卖家后台看到关于店铺的信息，包括店铺等级、经营状况、违规记录、订单信息等，如图1-8所示。



图 1-8 淘宝网卖家中心

在卖家中心界面左侧快捷应用列表中，展示的应用链接都是日常店铺运营操作中需要使用的功能。

任务 1.4 开通“羽我女装”店铺

1.4.1 网店开通的条件、步骤及注意事项

1. 网店开通的条件

尽管网上开店投资少、操作简单，但是也需要具备一些最基本的软件、硬件条件。

(1) 基本要求是具备身份证、银行卡、手机号。根据淘宝网的规定,只要有一张年满 18 周岁的身份证,本人已经开通并能正常使用的两张银行卡,一个绑定银行卡的手机号就可开通网店。

(2) 软件条件。用户需要掌握一些常用软件的使用方法。

(3) 硬件条件。硬件条件就是指进行网上开店具备的场所及设备,如办公场所、计算机、网络、数码相机、手机、固定电话、传真机、打印机等,新手可以根据自己的实际情况有选择地进行准备。

2. 网店开通的步骤

(1) 淘宝网账号注册。设置用户名→填写账号信息→设置支付方式→注册成功。

(2) 支付宝账号信息完善。支付宝账户登录→选择账户类型→设置个人信息→设置支付信息。

(3) 支付宝账号实名认证。立即认证→身份信息验证(实名校验)→银行卡验证(实名认证)→证件审核(实名认证)。

(4) 创建个人店铺。淘宝网首页卖家中心→免费开店→选择开店类型→同意开店须知→申请开店认证。

(5) 店铺审核。身份认证界面立即认证→填写身份认证资料→店铺审核完成。

3. 店铺开通的注意事项

(1) 个人支付宝账户实名认证需要准备的资料,包括个人身份证、已经开通并能正常使用的银行卡和手机号码。

(2) 银行卡必须是本人身份证开通的银行卡,手机号码必须是与银行卡绑定的号码,如果不清楚银行卡预留的手机号码,可以带身份证、银行卡到银行营业厅咨询办理。

(3) 注册淘宝网账号的手机号码或者邮箱账号就是支付宝的账号,支付宝登录密码与淘宝网账号的登录密码一致。

(4) 只有通过实名认证的个人支付宝账号才能用来开淘宝网店、使用支付宝余额支付等功能。

(5) 支付宝的账号必须在 15 天内完成认证,逾期需要重新申请。

(6) 店铺认证资料审核时间为 48 小时。

(7) 牢记账号和密码,因为它们的使用频率非常高。

1.4.2 开通“羽我女装”店铺的步骤

1. 淘宝网账号注册

(1) 登录淘宝网(<https://www.taobao.com>),单击“免费注册”按钮,如图 1-9 所示,同意注册协议,打开账号注册页面。

(2) 在账户注册页面上依照步骤(设置用户名→填写账号信息→设置支付方式→注册成功)完成淘宝网账号的注册,如图 1-10 所示,记住用户名和密码。

2. 登录淘宝网账号

淘宝网首页有两个地方可以登录淘宝网账号,淘宝网首页的左上角和右上角靠下的位置,如图 1-11 所示。



图 1-9 淘宝网账号注册



图 1-10 账号信息设置



图 1-11 “淘宝网首页”登录界面

单击“登录”按钮后，在登录界面输入用户名、密码进行登录，如图 1-12 所示。当然，还可通过手机扫码、微博及支付宝等其他方式登录。

3. 个人支付宝账户实名认证

个人完成淘宝网账号注册之后，就需要对支付宝账号进行实名认证。支付宝账号实名认证分为三种：个人账户（中国大陆）、企业账户（中国大陆）和个人账户（港澳台/海外），本书只对个人账户（中国大陆）认证进行介绍。

认证操作步骤如下。

（1）打开支付宝登录界面（http://alipay.com），如图 1-13



图 1-12 用户登录

所示。



图 1-13 支付宝账户登录

(2) 选择账户类型。在设置身份信息界面，选择“个人账户（中国大陆）”，如图 1-14 所示。

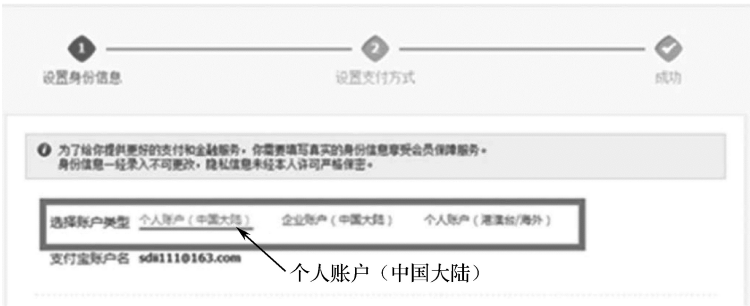


图 1-14 设置身份信息

(3) 填写支付密码、设置身份信息，如图 1-15 所示。

设置支付密码

交易付款或账户信息更改时需输入（不能与淘宝或支付宝登录密码相同）

支付密码

再输入一次

设置身份信息

请务必准确填写本人的身份信息，注册后不能更改，隐私信息未经本人许可严格保密
若你的身份信息和快捷支付身份信息不一致，将会自动关闭已开通的快捷支付服务。

真实姓名

身份证号码

☒ 我同意支付宝服务协议

图 1-15 设置支付密码及身份信息

(4) 设置支付方式。填写完支付密码和身份信息后,单击“确定”按钮,进入“设置支付方式”界面,如图1-16所示。填写个人信息,单击“同意协议并确定”按钮,完成支付宝实名认证信息登记。

设置支付方式 填写银行卡号,并用此卡开通快捷支付 ?

真实姓名 选择生僻字

身份证号

银行卡卡号
输入卡号后会智能识别银行和卡种,银行卡要求

手机号码
请填写您在银行预留的手机号码,以验证银行卡是否属于您本人

☒ 免费开通余额宝服务,天弘基金:增利宝货币基金(000198) [?] [《余额宝服务协议》](#) [《天弘基金管理有限公司网上交易直销自助式前](#)

同意协议并确定

图 1-16 设置支付方式

(5) 支付宝实名认证。登记完支付宝实名认证信息后,就可以正常登录支付宝账号了。之前的操作只是填写实名认证信息,真正意义上的支付宝实名认证必须在登录后的界面上进行,包括身份信息验证(实名验证)、银行卡验证、证件审核三个步骤。

在支付宝首页登录后,在界面的左上角可以看到支付宝未认证状态,单击“未认证”按钮,如图1-17所示。



图 1-17 支付宝账户认证信息

单击“立即认证(大陆)”按钮,如图1-18所示。



图 1-18 立即认证（大陆）

按照提示依次进行身份信息验证、银行卡验证及证件审核等步骤，如图 1-19 所示。

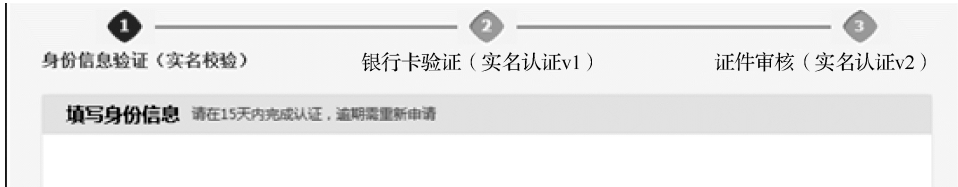


图 1-19 支付宝信息验证

完成支付宝账户实名认证后的界面如图 1-20 所示。需要注意的是，完成支付宝实名认证后的账号就有开通淘宝店铺、银行卡快捷支付、支付宝余额支付等功能了。



图 1-20 实名认证成功

4. 创建个人店铺

(1) 登录淘宝网账号以后，单击右上角的“卖家中心”按钮，再单击“免费开店”按钮，如图 1-21 所示。

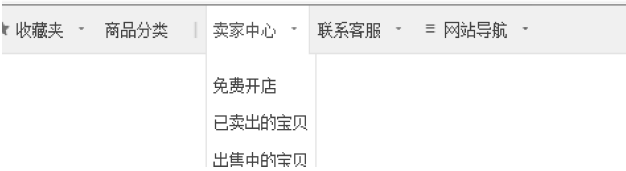


图 1-21 卖家中心

(2) 在弹出的“免费开店”界面中，单击“创建个人店铺”按钮，如图 1-22 所示，阅读

开店须知并同意后，就可以申请开店认证。



图 1-22 免费开店

（3）单击“立即认证”按钮，如图 1-23 所示。只有完成支付宝实名认证的账号才可进行淘宝网开店的认证操作。



图 1-23 身份认证

在弹出的“淘宝身份认证资料（中国大陆地区）”界面中，系统会根据你的网络安全做出推荐选择，即是计算机认证还是手机认证。根据要求填写和上传相关资料，如图 1-24 所示。

图 1-24 淘宝身份认证资料（中国大陆地区）

淘宝身份认证资料填写完成后即可提交。提交后的界面如图 1-25 所示。



图 1-25 认证审核

项目小结

本项目通过对电子商务运营的概述, 使读者了解了电子商务运营与推广是什么, 除了自己开网店, 还可以到哪些岗位就业。同时介绍了淘宝网的违规行为及处罚措施、网店常用工具的运用和如何开通网店。

项目实训

- 【实训 1】 通过本项目的学习, 尝试自己申请一个淘宝网账号并进行实名认证。
- 【实训 2】 申请支付宝账号并进行实名认证。
- 【实训 3】 打开淘宝规则网站 (网址: <https://rule.taobao.com>), 学习网店运营规则。