



C2C 电子商务网上创业教程 (V2.0)

网店客服与推广

年 月

E 品天成电子商务公司编

2C校本教材样本

目 录

Unit H 网店推广	1
网店推广概述	2
认识淘宝社区	4
淘宝个人空间推广	6
淘宝论坛发软文贴推广	8
淘宝原创精华帖的欣赏与回帖	10
淘宝美容化妆居发软文帖	12
淘宝服装鞋帽居发软文帖	14
淘宝经验畅谈居发软文帖	16
淘宝社区首页广告位推广	18
促销手段推广	20
淘宝派发红包推广	22
淘宝友情链接、关键字推广.....	24
淘宝消费者保障服务推广	26
淘宝直通车推广	28
淘宝商盟推广	30
淘宝商城推广	32
淘宝其他推广方法	34
淘宝利用社区首页广告位推广	36
学习日志	38
Unit I 掌控物流	39
什么是物流	40
南宁有哪些物流公司	42
支付宝推荐物流有哪些	44
如何选择物流公司	46
收货的注意事项	48
如何给商品加固包装	50
中国邮政航空小包水陆包裹 SAL 介绍.....	52
如何进行单件发货	54
怎样节约物流费用	56
学习日志	58

Unit J 客服赢天下	59
客户服务概念	60
良好顾客服务五要素	62
优质客户服务特性	64
网店客服是一个什么样的职业	66
网店客服应该具备的条件	68
金牌客服专员是怎样炼成的	70
网店客服的心态（上）	72
网店客服的心态（下）	74
顾客的心理类型	76
网上客服沟通的特点	78
与买家沟通的 5 大原则	80
网店客服沟通三步曲	82
网上客服沟通中的恋爱心态	84
客服沟通中的语言表达技巧	86
客服沟通中的问候话术	88
客服沟通中的产品咨询话术	90
应对砍价的话术	92
促成销售的技巧	94
关于物流运输的话术	96
售后服务工作	98
售后的沟通话术	100
售后问题的处理技巧	102
如何防止顾客差评	104
处理客户投诉	106
如何积累客户	108
客服用语中的十个应该和不应该	110
客服话术汇总	112
顾客服务与管理的利弊	114
网店客服必备的 FAQ(上)	116
网店客服必备的 FAQ(下)	118
学习日志	120

网店推广

Objectives

- 网店推广概述
- 认识淘宝社区
- 淘宝个人空间推广
- 淘宝论坛发软文帖推广
- 淘宝原创精华帖的欣赏与回帖
- 淘宝美容化妆居发软文帖
- 淘宝服装鞋帽居发软文帖
- 淘宝经验畅谈居发软文帖
- 淘宝社区首页广告位推广
- 促销手段推广
- 淘宝派发红包推广
- 淘宝友情链接、关键字推广
- 淘宝直通车推广
- 淘宝消费者保障服务推广
- 淘宝商盟推广
- 淘宝商城推广
- 淘宝客推广
- 其他推广方法

淘宝网人气十足，已经成为人们网上创业的首选平台，要想从众多淘宝店铺中脱颖而出，光靠经营廉价物美的商品是不够的，还需要大力推广，让别人知道你有好宝贝和好服务，是可以信赖的好老板。网店推广与实体店广告不同，实体店的推广需要投入大量资金，而网店推广则是不花钱或者少花钱的智力活动。只要卖家掌握一些网店推广的技巧，就可以让自己的店铺不花钱或者少花钱也能成为网上名店。本单元课程从不同角度介绍推广店铺的方法，以帮助大家提升店铺的浏览量。

网店推广概述

Details

网店推广属于网络营销的一部分，网络营销中最重要也最本质的正是信息传播和交换，如果没有信息交换，那么交易也就是无本之源。随着网店推广技术发展的成熟以及成本的低廉，网店推广好比是一种“万能胶”将网店、掌柜、消费者跨时空联结在一起，使得他们之间信息的交换变得“唾手可得”。

1、网店推广的概念

网店推广是一种新型的商业营销模式。利用数字化的信息和网络媒体的交互性来辅助营销目标实现的一种新型的网络营销方式。简单说来就是让更多的人通过各种途径更快的找到自己的网店。

2、网店推广的特点

- 1) 个性化。网店推广是一对一的、理性的、消费者主导的、非强迫性的、循序渐进式的，而且是一种低成本与人性化的推广，避免推销员强势推销的干扰，并通过信息提供与交互式交谈，与消费者建立长期良好的关系。
- 2) 成长性。网上购物数量快速增长，购物者多属年轻、中产阶级、高教育水准，由于这部分群体购买力强而且具有很强市场影响力，因此推广是一项极具开发潜力的渠道。
- 3) 整合性。网店推广的方法众多，掌柜们不一定只使用一种方法，可以同时整合多种方法进行推广。
- 4) 经济性。通过互联网进行信息交换，代替以前的实物交换，一方面可以减少印刷与邮递成本，另一方面可以减少由于迂回多次交换带来的损耗。
- 5) 技术性。网店推广是建立在高技术作为支撑的互联网基础上，掌柜实施网店推广必须有一定的技术投入和技术支持。

2、网店推广的方法主要有以下 10 种。

1、利用淘宝社区推广

- 1) 利用个人空间推广
- 2) 利用论坛发软文帖推广
- 2、利用社区首页广告位推广
- 3、利用友情链接推广
- 4、利用关键词推广
- 5、利用各种促销手段推广
- 6、利用淘宝直通车推广
- 7、利用消费者保障服务推广
- 8、利用淘宝商盟推广
- 9、利用淘宝客推广
- 10、其他推广方法

- 1) 做好店内装修
- 2) 充分利用旺旺沟通与宣传
- 3) 利用橱窗，充分展示与推荐。
- 4) 增加宝贝数量，形成推广的势头
- 5) 调整好宝贝上架的时间，有利于长久推广

店铺推广案例

1、时尚先锋品牌皮具折扣店（请打开 <http://shop35426326.taobao.com/> 欣赏）



时尚先锋品牌皮具折扣店的掌柜 klausljm 在没有采用什么店铺推广手段的 6 个月前交易的数量是 43 次（平均每月交易数量大约 9 次），使用后的最近六个月交易数量是 309 次（平均每月大约 51 次），是使用前的 10 倍。其使用的主要推广方法有：

1) 个人空间推广



（请打开 http://space.taobao.com/a53354fc221c15431b6bf949e74c41d1/portal/personal_portal.htm 欣赏）

2) 论坛推广

论坛首页 > 经验畅谈居 > 新手必读 > 帖子内容

新手卖家必读《网店宣传与推广》全攻略第三篇：参加淘宝促销活动

（请打开 http://forum.taobao.com/forum-18/show_thread---18489414-0-.htm 欣赏）

3) 利用消费者保障服务推广：

3) 店铺装修

掌柜所做的店铺装修是在淘宝上现买现用的。比如淘宝开店必备软件-客人来访通知/卖家好帮手/掌柜千里眼软件、淘宝装修套装等等。

2、银品堂（请打开 <http://shop34999929.taobao.com/> 欣赏）



银品堂的掌柜在没有采用什么店铺推广手段时平均每月交易数量不到 6 次，使用后的最近六个月交易数量是 1748 次（平均每月大约 290 次），是使用前的 50 倍。

（参考 <http://rate.taobao.com/user-rate-044541a7ff1af57cfc29e345e23d7dba.htm>）

其使用的主要推广方法有：

1) 个人空间推广

（请打开 http://space.taobao.com/044541a7ff1af57cfc29e345e23d7dba/portal/personal_portal.htm 欣赏）

2) 论坛推广（请打开 http://forum.taobao.com/forum-18/show_thread---20427352-0-.htm 欣赏）

3) 店铺装修

掌柜所做的店铺装修也是在淘宝上现买现用的。比如不用看守的软件、动态计数器、旺铺装修等等。

4) 友情链接推广（请看 <http://shop34246190.taobao.com/>、<http://shop33133592.taobao.com/> 的友情链接）

5) 搜索引擎推广（请看店铺商品的名称）

认识淘宝社区



Unit H

Details

目前，社区在推广和营销活动上占了很重要的地位，一个产品没有在社区上讨论过是失败的，一个产品在社区上被谩骂连天也是失败的。C2C、B2C、B2B 都有一个共同点，就是在营销过程中每个细节都容易在社区上作为话题和参考依据。如果你在淘宝上买一件商品，你可能最先看的是这个产品怎么样，靠什么来作前期产品信息的收集？一方面靠商家提供的参数，另一方面靠社区中人们对这件产品的讨论，如果说在讨论的过程中有比较致命的弱点被判为死刑，消费者肯定要把他给 pass 掉。因此社区的作用不能忽视。

一、进入淘宝社区的方法

- 1、进入淘宝网首页，单击页面右上角的“消费者社区”按钮就可以进入社区首页。
- 2、点击淘宝任意分页面右上角的“社区”

二、淘宝社区内容

1、个人空间

个人空间是淘宝博客的名称。在社区首页右侧有专门的“个人空间”首页，好的个人空间将在个人空间首页进行推广。作为卖家，有必要开通自己的个人空间，增加一个曝光的机会，也增加对自己店铺的推广。



2、论坛

社区中最受欢迎的是论坛，论坛分为多个板块，各个板块对应不同的内容，比如“美容化妆居”是谈论美容诀窍的板块，“数码家园”是影友交流数码产品的板块等。每个板块中都汇集了众多志趣相投的淘友，同时也蕴含了巨大的商机。



单击板块对应的链接，就可以进入相应的板块。比如单击“数码家园”链接，就可以进入“数码家园”板块的页面，

另外，社区中还有几个需要经常浏览的板块，如“淘宝大学”“经验畅谈居”等，这些板块是解答淘友问题和淘友之间进行经验交流的地方，不论是新手卖家还是资深卖家，都应该经常去这几个板块“充电”。

3、社区广告

社区广告一般是非盈利性的，有些广告板块是由淘宝会员利用银币去“抢”来的，有些广告板块是各个焦点的图片或经典帖的图片。

4、其他功能如右图所示



淘宝个人空间推广

Details

个人空间表现要出色，就会吸引朋友或潜在的买家进入店铺，进而促进店铺的浏览量和宝贝销售。个人空间应该写些什么？是淘宝日记、娱乐新闻，还是自己的爱好？一定要有一个方向，这样容易打造出一个品牌来。同时要对个人空间进行合理的分类，让读者更容易找到自己感兴趣的文章。

一、淘宝个人空间推广的注意事项

1、写好个人空间介绍

个人空间介绍出现在空间标题下，处于显眼的地方，一般用来写店铺经营范围（如：淘e拍储存专家，德国男性主义护肤品，GMW、TIKU、YPM等男士内裤，匡威正品鞋子）或主人寄语（如：精致女人，品味人生）。

2、文章要分类：可以将空间里的文章按类别分类，这样更方便管理与浏览，很实用的功能。

3、用好“我的最新好友”

可以显示6个好友的店标，当然还可以不断添加更多好友，你可以把一些人气知名度高的或者友好的伙伴加进这里，帮助别人宣传。你也可以去找别人，让别人把你加入个人空间的好友里面，这样就相当于友情连接一样，多了一个宣传的机会。

4、关注“最近访问过的淘友”

通过这个功能除了可以看到个人空间的浏览量之外，还可以知道最近有哪些人关注到你的空间了，可以及时给回访，有可能会出现潜在客户。也可以常常去逛一些人气旺的空间，在那里留下你的头像脚印，那无形中也可以作为一种宣传。

5、学习“最新推荐的文章”：获得淘宝推荐的最新文章，多多去看看那些文章，可以学习到别人是怎么写好文章的。如果获得推荐，自己的空间就会被更多人关注。

二、个人空间设置的步骤

1、登录“我的淘宝”，寻找“个人空间”。

2、点击“修改资料”，进入修改资料页面。填写个人信息、个人签名，头像等。

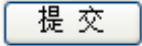
（1）添加社区头像：在“头像”后单击“启用”单选按钮开启头像功能，才能在自己的帖子左侧显示头像。然后单击“浏览”按钮，找到头像图片的路径后上传，页面刷新后会显示头像预览。

（2）添加个人签名档：在“个人签名档”后单击“启用”单选按钮开启签名档功能，才能在自己的帖子下部显示签名档。然后点击“浏览”按钮，找到签名档图片的路径后上传，页面刷新后会显示签名档预览

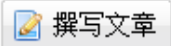
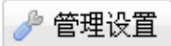
（3）签名：在“签名”框中输入想要补充的文字，比如店铺主营、优惠条件等。

（4）签名链接：签名链接就是在论坛中单击签名档所能引导出的网址，当然最好是写

自己的店铺网址，实现点击论坛中的签名档就能进入店铺这一便捷的功能。

3、点击“提交”按钮， 提交资料。

4、空间中添加文章

登录后，打开我的空间，可以看到  撰写文章  管理设置 点击“撰写文章”。

5、在文章中添加图片

(1) 点击文字编辑器里的“插入/编辑图像”按钮。(如下图在笑脸表情左旁)

内容：

(2) 在图像的源文件处输入图片地址。如下图所示。



6、给文章加背景图片或背景颜色

添加如下代码：(width 代表宽，height 代表高，background 为背景)

```
<table width="100" height="100" border="0" cellspacing="0" cellpadding="0" background="图片地址">
<tr>
<td>添加的内容</td>
</tr>
</table>
```

7、给空间添加背景音乐

点击“撰写文章”，进入编辑页，点编辑框上的源文件，将代码<bgsound src="背景音乐地址" loop="-1"></bgsound>写到文章的最下面。

8、添加空间里的好友

进入你想添加的空间。点击资料栏最下面的“添加好友”按钮。

9、添加文章分类

点击“文章分类”中的“管理”按钮，在“添加新类目”里输入添加的分类，最后点击“添加分类”按钮完成添加。

淘宝论坛发软文帖推广

发贴是最常用，也是最廉价的网店推广方式。在淘宝开店就要用好淘宝论坛，好的贴一下子能为你带来上很多有效的访问者，成功的贴首先不能让护法发现你的意图，千万不能让人明显看出是个广告贴，广告贴会被护法删除。所以不能发纯广告贴，要动动脑子发软文式的帖。

Details

如果帖子内容很多，建议先在其他编辑软件中进行编辑，完成后再次粘贴到“内容”栏中，以免再编辑帖子时由于网络中断或时间过长导致帖子无法提交

一、论坛发帖的注意事项

1、遵守版规，每个论坛板块都有自己的版规，这是发帖一定要遵守的，否则被删贴。

2、将论坛发帖或留言时的头像制作成宝贝精品集锦式的头像进行推广

请精心做一个用精品宝贝（商品）照片集成的个性头像，其图片最好是动态的，这样做广告不违规，而且一目了然，并长久使用，很多浏览者看到这样的头像会非常感兴趣的。点击率就会提高。

3、发软文贴，防止被删除。

二、软文

1、软文的概念

软文是相对于硬性广告而言，撰写的“文字广告”。与硬广告相比，软文之所以叫做软文，精妙之处就在于一个“软”字，好似绵里藏针，收而不露，克敌于无形。”等到你发现这是一篇软文的时候，你已经冷不丁的掉入了被精心设计过的“软文广告”陷阱。它追求的是一种春风化雨、润物无声的传播效果。如果说硬广告是外家的少林功夫；那么，软文则是绵里藏针、以柔克刚的武当拳法，软硬兼施、内外兼修，才是最有力的营销手段。

2、软文的形式

（1）经验式

最受淘宝欢迎的是经验式的帖子，淘宝专门开设了“经验畅谈居”等论坛板块，卖家可以经常在此发各种关于淘宝的经验。（参见怎样在美容化妆居发软文帖、怎样在服装鞋帽居发软文帖、怎样在经验畅谈居发软文帖。）

（2）悬念式

也可以叫设问式。核心是提出一个问题，然后围绕这个问题自问自答。例如“人类可以长生不老？”、“什么使她重获新生？”、“牛皮癣，真的可以治愈吗？”“网店代理好做吗？”“服装实体店一个月可以卖赚10万？”等，通过设问引起话题和关注使这种方式的优势。但是必须掌握火候，首先提出的问题要有吸引力，答案要符合常识，不能作茧自缚漏洞百出。

（3）故事式

通过讲一个完整的故事带出产品，使产品的“光环效应”和“神秘性”给消费者心理造成强暗示，使销售成为必然。例如“1.2亿买不走的秘方”、“神奇的植物胰岛素”、“印第安人的秘密”“杭州爱秀服饰的神话销售方式”等。讲故事不是目的，故事背后的产品线索是文章的关键。听故事是人类最古老的知识接受方式，所以故事的知识性、趣味性、合理性是软文成功的关键。

(4) 情感式

情感一直是广告的一个重要媒介，软文的情感表达由于信息传达量大、针对性强，当然更可以叫人心灵相通。“老公，烟戒不了，洗洗肺吧”、“女人，你的名字是天使”、“写给那些战‘痘’的青春”“杭州爱秀服饰——关爱你的温暖！”等，容易打动人，容易走进消费者的内心，所以“情感营销”一直是营销百试不爽的灵丹妙药。

(5) 恐吓式

恐吓式软文属于反情感式诉求，直击软肋。“高血脂，瘫痪的前兆！”、“天啊，骨质增生害死人！”、“洗血洗出一桶油”。恐吓形成的效果要比赞美更具备记忆力，但是也往往会遭人诟病，所以一定要把握度，不要过火。

(6) 促销式

促销式软文常常跟进在上述几种软文见效时。“北京人抢购**”、“**，在香港卖疯了”、“一天断货三次，西单某厂家告急”“女人不得不看的爱秀服装”这样的软文或者是直接配合促销使用，或者就是使用“买托”造成产品的供不应求，通过“攀比心理”、“影响力效应”多种因素来促使你产生购买欲。

3、软文写作要点分析：

(1) 标题

软文的标题分为主标和副标两个部分。主标要一下就要抓住眼球，最好惊世骇俗，不能平庸无奇。象“8000万人骨里插刀”这样的标题绝对是软文的圣品。副标要能说明问题，概括性强。可以用副标题把很长的文章分成几个组成部分，以便使阅读性增强。

(2) 内容

软文的核心内容还是一个销售主张，也就是一定要有一个核心的卖点，一个足以产生销售的刻骨铭心的理由，或者“以理服人”或者“以情动人”，最终的目的是“销售达成”。千万忌讳“论文式软文”（理性太强，没有吸引力）和“无病呻吟”（缺乏趣味和销售力）。

(3) 中心

软文写作有一个中心——感受（或者称体验）为中心；两个基本点——制造需求和引导消费。所谓感受为中心，以保健市场为例，要突出消费者切身的感受，患病的感受、治疗的感受、使用产品的感受等（从听觉、视觉、触觉各方面入手），一定要写出顾客的“切肤之痛”，要通过感受使你的目标人群走进你设定的思维圈。反之，离开了感受，你的思维再严谨、你的感情再真实，也很难使顾客的需求变得迫切。制造需求和引导消费是软文的目的和宗旨，把感受变成消费的理由、把弱需求变成强需求，要从软文的内容、版式、思想和色彩各方面着手，使之经得起推敲。

三、论坛发帖步骤

1、登录淘宝网，单击“社区”按钮进入社区，并进入相应的板块。

2、点击页面中部的“发表新帖”。

3、填写要发表的内容

(1) 在“论坛”下拉菜单中选择帖子所属的板块。

(2) 在“主题分类”下拉菜单中选择帖子的分类。如果不想分类或没合适的主题分类，可以选择“不想分类”。

(3) 在“主题”栏中输入帖子主题，在“内容”中输入帖子的内容，然后输入随机显示的校验码。

(4) 如果是原创帖，在是否原创栏选“是”。最好发原创帖。原创帖即自己创作的帖子，字数必须多于200字。原创帖容易引起管理员的重视并可能加为精华帖。如果要使用别人精华帖的内容，要进行修改。

(5) 投票栏是卖家做市场调查时使用的，在“投票主题”栏中输入要调查的项目，单击“增加选项”按钮，并为项目命名，然后选择投票的开始与结束时间，如果是单选投票，在“最大可选数”栏中输入“1”，如果是多选投票，可视具体情况而定。关于投票的栏目可以不用填写。

(6) 完成帖子的编辑后，单击页面底部的“预览”按钮来预览帖子效果，满意后单击“发表”按钮将帖子发表。

Unit H 推广店铺学习日志

序号	项目	日期	自评等级	学习体会
1	网店推广概述			
2	认识淘宝社区			
3	淘宝个人空间推广			
4	淘宝论坛发软文帖推广			
5	淘宝原创精华帖的欣赏与回帖			
6	淘宝美容化妆居发软文帖			
7	淘宝服装鞋帽居发软文帖			
8	淘宝经验畅谈居发软文帖			
9	淘宝社区首页广告位推广			
10	促销手段推广			
11	淘宝红包与抵价券推广			
12	淘宝友情链接、关键词推广			
13	淘宝直通车推广			
14	淘宝消费者保障服务推广			
15	淘宝商盟推广			
16	淘宝商城推广			
17	淘宝客推广			
18	其他推广方法			