

<<118条网上商品销售黄金法则>>

图书基本信息

书名：<<118条网上商品销售黄金法则>>

13位ISBN编号：9787115215000

10位ISBN编号：7115215006

出版时间：2009-11

出版时间：人民邮电出版社

作者：何秀芳

页数：242

字数：316000

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>

<<118条网上商品销售黄金法则>>

前言

绝对真实的网店大卖家成功案例，他们没有资深的背景和丰富的资源，但是他们怀揣梦想，脚踏实地，不断摸索，坚持不懈，才有了今天的成功。这些宝贵经验正是千千万万的具有创业梦想的人所需要的，借鉴别人的成功就是复制成功，也是走向成功的捷径。

本书主要内容 本书是网店掌柜及客服人员必备的实用宝典，是关于网上开店、经营的一本极具实战性的书籍。

书中的118条经典销售技巧均具有很强的代表性，不但能帮助店主解决经营销售中最常遇到的问题，而且能帮助网店的客服人员处理很多日常棘手的销售和售后服务问题。

本书分5篇11章，主要内容介绍如下。

第一篇开店前期策划篇，包括第1章，介绍了网上开店的热门行业、开店前的调查分析、不同行业网上开店的独有特点等。

第二篇商品管理与定价篇，包括第2章，介绍了商品的命名、发布技巧、定价的窍门、涨价与降价的技巧等。

第三篇店铺宣传推广篇，包括第3章和第4章，介绍了网店的常见推广方法和使用软件进行店铺营销的技巧等。

第四篇销售策略篇，包括第5章至第8章，介绍了如何通过心理营销激发买家的购买欲望，如何巧妙地应对顾客的疑虑与抱怨，以及网店经营中的常见促销策略等。

第五篇售后服务篇，包括第9章至第11章，介绍了售后服务的基本原则，以及应对买家的价格异议和投诉的方法等。

本书适合打算和已经在网上开店创业的各类人群，以及网店的客服人员等。

本书在编写过程中力求精益求精，但难免存在一些不足之处，读者使用本书时如果遇到问题，请发E-mail至taobaobook@ptpress.com.cn与我们进行交流。

<<118条网上商品销售黄金法则>>

内容概要

本书是网上商品销售的实战手册，书中通过118条销售绝招，全方位地展示了网店从开张到商品上架、价格设定、销售，再到宣传推广、售后服务等经营管理过程中最需要注意的一些细节问题。

像“如何激发买家的购买欲望”、“如何巧妙应对买家的抱怨”、“如何进行商品的宣传和促销”等内容，是网店的店主以及客服人员最常遇到的，如何巧妙、高效地解决这些问题，并妥善处理好与买家的各类纠纷，尽可能地达成交易，也是本书的重点内容之一。

书中提到的经验和技巧都是经过网店的店主们实战运用并被证明为行之有效的，对于急于提升自身开店水平的店主以及客服人员来说，只需短短的一天，就能轻轻松松地掌握。

书中还介绍了11个绝对真实的网店大卖家成功案例，他们没有资深的背景和丰富的资源，但是他们怀揣梦想，脚踏实地，才有了今天的成功。

这些宝贵经验正是千千万万的具有创业梦想的人所需要的，借鉴别人的成功就是复制成功，也是走向成功的捷径。

衷心希望阅读本书的每位读者早日实现自己的网店创业梦想。

<<118条网上商品销售黄金法则>>

书籍目录

第一篇 开店前期策划篇 第1章 选对行业开家赚钱的店铺 第1条 网上开店的热门行业 第2条 开店前要做好调查分析,预测市场前景 第3条 从最熟悉的行业做起 第4条 网上饰品店的成功秘诀 第5条 网上数码家电产品店的成功秘诀 第6条 网上服装店的成功秘诀 第7条 网上护肤化妆品店的成功秘诀 第8条 网上书店的成功秘诀 第9条 网上家居店的成功秘诀 第10条 投资前进行理性的市场分析 第11条 开一家适合自身发展的店铺 第12条 树立独特的店铺形象 成功案例——妈妈的生活阅历帮助她成为淘宝皇冠店主 第二篇 商品管理与定价篇 第2章 商品的管理与定价技巧 第13条 在商品标题中突出卖点 第14条 选择最佳的商品发布时间 第15条 注重商品描述,有效提升销售转化率 第16条 使用真人模特,增加商品的直观视觉效果 第17条 商品定价必须考虑的要素 第18条 商品定价的诀窍 第19条 商品高价定位与低价定位法则 第20条 利用数字定价技巧 第21条 利用折扣定价,灵活经营 第22条 商品涨价的技巧 第23条 商品降价的技巧 成功案例——一个人一年销售2000万元 第三篇 店铺宣传推广篇 第3章 网店的常见推广营销方法 第24条 利用橱窗推荐商品的技巧 第25条 多用拍卖提高访问量 第26条 加入消费者保障计划 第27条 参加淘宝促销 第28条 在博客中推广店铺 第29条 灵活运用信用评价 第30条 网商联盟 第31条 登录搜索引擎,让店铺易被搜到 第32条 登录导航网站,让网店易被买家找到 第33条 让淘宝客替你推广宝贝 第34条 通过QQ、MSN推广 第35条 利用各种论坛发展潜在买家 第36条 旺铺“友情热荐”自定义页面赚钱绝招 第37条 “软文”推广有效增加店铺销量 第38条 卖家的最佳利器——直通车 成功案例——“逃课大王”退学创业,藤艺家具做出千万生意 第4章 软件营销秘笈 第39条 巧妙设置旺旺签名、回复和短语功能为店铺做广告 第40条 使用超强店铺营销工具“淘买家”。

找到更多的买家 第41条 使用“顾客回”累积回头客 第42条 使用“财神到”管理顾客积分,提高成交量 第43条 妙用阿里旺旺增加流量的技巧 第44条 使用“好商品推广”,让店铺的销量直线上升 第45条 使用“分析宝”为新品寻找合适的买家 成功案例——淘宝两年月入4万,卖废品小伙完成超级蜕变 第四篇 销售策略篇 第5章 心理营销激发买家的购买欲望 第46条 分析买家的购买动机 第47条 用真诚敲开买家犹豫的心门 第48条 让买家的借口说不出口 第49条 恰当地运用赞美来讨好买家 第50条 “机不可失”能对买家产生巨大诱惑 第51条 引导顾客购买商品的小绝招 第52条 激发买家害怕买不到的紧迫心理 第53条 摸透买家心理,把询问的顾客变成购买的顾客 成功案例——白领职员投资3000元,网上花店轻松开 第6章 巧妙应对买家的疑虑和抱怨 第54条 在网上与买家沟通的原则 第55条 买家担心特价商品的质量,不相信卖家怎么办 第56条 买家本来看好了某商品,但是说要跟家人商量一下怎么办 第57条 有技巧地向买家介绍商品的优缺点 第58条 解决营业高峰期,因招呼不周导致的买家抱怨 第59条 帮助买家消除心中的顾虑 第60条 像朋友一样同买家谈生意 第61条 与买家交流沟通的制胜法宝 第62条 以“诚心”换来买家的“耐心” 第63条 巧妙对待各种类型的买家 成功案例——80后女孩辞职网上开店,年赚20万元 第7章 网店经营中的常见促销策略 第64条 限时限量促销商品 第65条 网上赠品促销 第66条 购物积分促销 第67条 打折促销 第68条 在销售旺季特卖促销 第69条 让销售淡季不淡 第70条 节假日销售促销策略 第71条 让顾客充当你的推销员 第72条 店铺促销中常见的误区 成功案例——年轻女孩网上卖珠宝,月收入4万美元 第8章 达成交易的黄金法则 第73条 成功达成交易的必要条件 第74条 利用优惠法成交 第75条 利用保证法成交 第76条 利用客户的从众心理成交 第77条 利用最后机会成交 第78条 利用赞美肯定法成交 第79条 步步为营成交法 第80条 利用不断追问法成交 第81条 使用用途示范法成交 成功案例——失业女大学生4500元起家,开网店3年身家300万 第五篇 售后服务篇 第9章 成功的售后服务原则 第82条 网店售后服务的具体事项 第83条 处理买家抱怨的黄金步骤 第84条 善意地多为买家着想 第85条 避免和买家发生争论 第86条 服务好老顾客,留住回头客 第87条 巧用客户关怀设置,细心服务客户 第88条 巧用客户管理,服务好每个老客户 第89条 给老顾客设置不同的折扣 第90条 利用售后回访提升销售额 第91条 有效地管理客户资料 第92条 有序地管理店铺 成功案例——网上开店跟老外做生意,轻松赚外汇 第10章 巧妙应对买家的价格异议和投诉 第93条 买家来店询价多次说诚心想要,但还在侃价 第94条 买家明明很喜欢,但是还要拼命杀价 第95条 买家对商品非常满意,就是感觉价格高了 第96条 买家说其他店有一模一样的商品,但是价格低多了 第97条 老顾客要求价格再优惠

<<118条网上商品销售黄金法则>>

点 第98条 买多件商品要求打折 第99条 因款式型号等非质量问题要求退货 第100条 已经超过退货期, 买家却要求退货 第101条 应对顾客投诉的基本原则和方法 第102条 利用补偿法应对顾客异议 第103条 利用转化法应对顾客异议 第104条 利用询问法应对顾客异议 第105条 勇于承认错误, 更顺利地达成交易 第106条 正确处理买家的差评 第107条 把中差评消灭在萌芽状态 成功案例——聋人夫妇开网店, 年卖货265万元 第11章 培训好客服人员, 提高网店的售后服务水平 第108条 选择合适的招聘渠道 第109条 知人善用, 选对员工" 第110条 弃人之短, 用人之长 第111条 调动员工积极性的有效手段 第112条 网店客服人员需要的基本能力 第113条 客服人员需具备的知识 第114条 培训客服人员树立端正的态度 第115条 培训客服人员使用旺旺的技巧 第116条 培训客服人员基本的沟通技巧 第117条 缓解客服人员的压力 第118条 打造优秀的网络销售团队 成功案例——书生从商, 造就服装神话王朝附录A 店铺装修HTML一代码大全

<<118条网上商品销售黄金法则>>

章节摘录

许多店铺对商品涨价都十分敏感，他们希望保持现状，尽量少涨价，因为买家一旦发现涨价就会产生抵触心理。

其实店铺不应过于害怕涨价，他们应该在经营中做到即使提价，也不会遭到买家的反对，还能吸引买家上门。

所以，店铺必须针对不同的时期、不同的商品、买家不同的心理，运用适当的提价技巧。

1. 公开采购成本 当店铺公开成本不断上涨时，就要将售价提高，为减轻买家抵触心理，应将商品采购成本如实向买家宣布，让买家接受涨价的事实，减轻涨价的心理负担。

2. 部分商品的价格分别提升 提升商品价格可分为部分提价和全部提价。商品全部提价时，买家会心生不满，所以，店铺要采取部分提升价格的方法。

3. 选择适合的涨价时机 涨价要把握住合适的时机，机会一旦错过，价格就不容易提升了。有利的提价时机如下。

(1) 买家知道采购成本上涨时； (2) 季节性商品换季时； (3) 年度交替时； (4) 有传统节日和传统习俗时。

4. 切实把握好涨价的幅度 买家一般对为什么涨价不关心，他们只关心涨价后的价格与自己心目中的价格标准是否接近。

因此，经营者需要大幅度调整商品价格时，要采取分段调整的方法，每次涨价的幅度一般不超过10%。

5. 附加馈赠 商品涨价时，不能损害商店正常的收益，要搭配附属商品或赠送一些小礼物，提供某些特别的优惠。

这样给买家一种商品价格提高是由于搭配了附属商品的感觉。

过一段时间后，再重新恢复到原有水平，这样做要注意时间的配合。

<<118条网上商品销售黄金法则>>

编辑推荐

让淘宝客替你推广宝贝 有技巧地介绍商品优缺点 留住回头客 达成交易的黄金法则
网上开店热门行业 让淡季不淡 商品定价技巧 巧妙激发买家的购买欲望 让顾客充当
你的推销员 QQ、MSN推广 店铺促销的常见误区 心理营销 在博客中推广店铺 与
买家真诚沟通 软文推广 利用售后回访提升销售额 网店客服的基本功 知人善用选对客
服 打造金牌销售团队 巧妙应对顾客异议 善意地多为买家着想 缓解客服人员的压力
正确处理买家的差评

<<118条网上商品销售黄金法则>>

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>