

<<网店运营与管理>>

图书基本信息

书名：<<网店运营与管理>>

13位ISBN编号：9787501987092

10位ISBN编号：7501987092

出版时间：2012-5

出版时间：中国轻工业出版社

作者：陈德宝，王国玲 主编

页数：193

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>

<<网店运营与管理>>

内容概要

本教材以校企合作为原则，以“工作过程系统化”为指导，按照网店运营与管理的工作过程组织内容进行编写，把握住了当代职业教育的精髓，体现了“16号文”对职业教育的要求，是一本集“科学性、专业性、实战性、实用性、职业性”于一体的教材，与市场上同类教材相比，本教材有以下突出特点：

(1)科学性。

教材体系结构，内容组织科学。

(2)专业性。

教材专门针对网店经营与管理组织内容，体现课程专业性要求。

(3)实战性。

按照“做中学”的要求，以网上开店实战的形式开展教学。

(4)实用性。

按照理论够用，学以致用原则，强调教材的实用性。

(5)职业性。

按照网店工作过程组织内容，体现职业性。

本教材可作为高职或者中职电子商务、市场营销等经管类专业以及电子信息类专业的网店运营与管理、网上创业、C2C网店管理等课程的教材，也可供有志于学习网上开店技能的社会各界人士阅读。

<<网店运营与管理>>

书籍目录

模块一 开店准备

项目1 市场调查

项目2 店铺定位

项目3 货源寻找

模块二 网店开设

项目4 开店流程

项目5 网店设置与装修

模块三 网店产品发布

项目6 产品描述

项目7 产品图片拍摄

项目8 产品图片美化

项目9 产品发布

模块四 网店日常经营与管理

项目10 物流服务

项目11 客户服务

项目12 网店安全

项目13 网店推广

参考文献

章节摘录

版权页：插图：当顾客表现出犹豫不决或者不明白的时候，我们也应该先问清楚顾客困惑的内容是什么，是哪个问题不清楚。

如果顾客表述也不清楚，我们可以把自己的理解告诉顾客，问问是不是理解对了，然后针对顾客的疑惑给予解答。

8.要有足够的耐心与热情 我们常常会遇到一些顾客，喜欢打破沙锅问到底。

这时候我们就需要耐心热情的细心回复，能给顾客信任感。

要知道爱挑剔的买家才是好买家。

有些顾客当所有问题问完了也不一定会立刻购买，但我们不能表现出不耐烦。

就算不买也要说声“欢迎下次光临”。

如果你服务好这次不成下次有可能他还会回头找你购买的。

砍价的客户也常遇到，砍价是买家的天性，可以理解。

在彼此能够接受的范围可以适当地让一点，如果确实不行也应该婉转地回绝。

比如说“真的很抱歉，没能让您满意，我会争取努力改进”或者引导买家换个角度来看这件商品让他感觉货有所值，就不会太在意价格了，也可以建议顾客先货比三家。

总之要让顾客感觉你是热情真诚的。

千万不可以说“我这里不还价”“没有”等伤害顾客自尊的话语。

9.做个专业卖家，给顾客准确的推介 不是所有的顾客对你的产品都是了解和熟悉的。

当有的顾客对你的产品不了解的时候，在咨询过程中，我们就要了解自己产品的专业知识。

这样才可以更好地为顾客解答。

帮助顾客找到适合她们的产品。

不能顾客一问三不知，这样会让顾客感觉没有信任感，谁也不会在这样的店里买东西的。

10.坦诚介绍商品优缺点 我们在介绍商品的时候，必须要针对产品本身的特点。

虽然商品缺点本来是应该尽量避免触及，但如果因此而造成事后客户抱怨，反而会失去信用，得到差评也就在所难免了。

在网店里也看到过其他卖家因为商品质量问题得到差评，有些是特价商品造成的。

所以，在卖这类商品时首先要坦诚地让顾客了解到商品的缺点，努力让顾客知道商品的其他优点，先说缺点再说优点，这样会更容易被客户接受。

在介绍商品时切莫夸大其词地来介绍自己的商品，介绍与事实不符，最后失去信用也失去顾客。

其实介绍自己产品时，就像个媒婆一样把产品嫁出去。

如果你介绍：“这个女孩脾气不错，就是脸蛋差了些”和“这个女孩虽然脸蛋差了些，但是脾气好，善良温柔”，虽然表达的意思是一样，但听起来感受可就大不相同了。

所以，介绍自己产品时，可以强调一下：“东西虽然是次了些，但是东西功能俱全，或者说，这件商品拥有其他产品没有的特色”等。

这样介绍收到的效果是完全不同的。

<<网店运营与管理>>

编辑推荐

《高等职业教育"十二五"规划教材:网店运营与管理》可作为高职或者中职电子商务、市场营销等经管类专业以及电子信息类专业的网店运营与管理、网上创业、C2C网店管理等课程的教材,也可供有志于学习网上开店技能的社会各界人士阅读。

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>