

网上开店研究：网店卖家如何管理自己的店铺

管理自己的店铺，如果你是专职卖家，那么最好把你的店铺专业化一点，让人一看到的感觉就是这个卖家是正正经经做买卖的，不是来玩的。

一、整体的页面：拍摄照片最好一致

这样买家看起来也方便，也会很舒服。如果进到一家店，照片怎么拍的都有，亮的、暗的、做过图的、没处理的，全都放上了，估计买家也不会有看下去了。

店铺模版的作用还是不小的，因为它会让你的店看起来很温馨，配合销售的产品，加以不同的模版，会有事半功倍的效果。

现在淘宝上有很多卖模版的卖家，制作得很漂亮。

二、店铺介绍：商品的介绍要全面

如果你的时间不是很多，那么最起码把商品的基本属性要写出来，比如服装类的卖家，一定要写尺寸、质地等。不要只登个照片就完事，就算写上 M 号、L 号，也不能一概而论，还是有差别的。写清楚，对大家都有好处。

店铺的优惠政策、注意事项等，这些不起眼的文字，往往是买家决定是否在这个店消费的原则，提供良好的售后服务，有问题做到退换，相信没有买家会不信任你的。

三、对待买家的态度

最近总看到论坛有发关于卖家态度的帖子，还有聊天记录，似乎大家都很关心，是不是钻石了，就真的态度很差，很多人发过这样的帖子了。如果真的碰到态度不好的卖家，那你也没必要生气，因为根本不值得。相信大多数的卖家，还是有良好的服务态度，要不怎么会有这么多人在淘宝消费呢？笔者就曾经碰到过被买家不理解的情况，在线人比较多，很忙的时候有个买家还价，告之不接受还价，按折扣优惠，但是买家没有放弃，还一点一点加钱劝说笔者，没有时间打那么多字，就回了三个字：“卖不了”，结果买家一句“你怎么这样啊，看你也卖不出去”，相信这还是算客气的买家了。碰到不讲理的，可能就没这么客气了。开店以来，交易过的买家都非常不错。也希望自己是大家碰到的好卖家，也在努力做一个好卖家，尽量用客气的语言吧，加上您好、不好意思、很抱歉等，给人的感觉就不会觉得很冷漠了。

四、店铺的优惠政策以及宣传

多学一学商场里的促销手段，就算照着搬到你的小店，也会有一定帮助的。发展新顾客的同时，不能忽略老顾客，给她们合适的优惠待遇，大家都会开心的。

五、店铺的规范化管理

承受不起的情况下，现在不包运费了。一个店铺如果要正规管理的话，就要从进货-出货-发货-补货-退货等，都有详细的记录。每笔交易的成交、利润的多少，都要能计算出来。一般的卖家，可能记不了那么全，尤其是大卖家，货物多、客户多的情况下，很容易出错，也不容易查找相关的信息，那么用软件管理吧。一步步按步骤来，养成良好的习惯，对自己店铺的规范化很有帮助。最简单的 EXCEL 表格，就可以做统计、查询用，还有很多地方要改进。用软件的最大好处就是规范化管理，现在有“网店管家”功能很强大，大家搜一搜就能找到，但是好象是要注册花钱的吧。

如果你的网店业务很多，或者总是要查询客户的消费记录。现在的店里一般都有老顾客、回头客，所以，完善的管理也很重要。

首先是登陆后的背景页面，用了以前旺旺的图片来做背景，记得以前还用它来做图片背景呢，基本的功能都在左边的快捷栏里了。

客户管理，客户的主要信息都会录入到里面。上面的红字部分是查询客户的相关资料，查询后会显示出该客户的消费记录，具体金额，方便自己统计该客户是否可以成为 VIP，这个是进货的页面。每次上回来的货，都要进行入库的管理，还要编写服装编号。

还有补货的页面，卖完的 YY，下次去补货的时候，回来只要模糊查询一下，就有相关记录了，直接填补货数量，很方便。出货的页面，同样，红字是查询，模糊查询一下，就可以查到衣服的详细信息了。然后是写出货的相关信息，直接选出买家，填好折扣，实收价格，就可以出货了。

发货、退货、都有页面，选好客户名称后，会出现此客户所购买的物品，直接填写单号、运费就可以了。退货主要是为了把已经售出去的衣服再放回到数据库。所以也很简单、直接选客户名称。会有相关的信息显示出来。然后点退货，交易查询。查询的功能还没有做完，只做了交易查询，是为了方便查询发货记录，某段时间的交易记录，还有按单号查询。