

网上开店研究：全面解析网店品牌建设与管理战略

在淘宝，我们的网店名实际上就是我们所持有的品牌。

关于品牌，有这样一段描述：“品牌不是一种市场工具，但却有运筹帷幄、决胜千里的本领;品牌没有十八般武艺，但却有让竞争对手望而却步的威力。”如果你出售的仅仅是一件商品，那是很难赚到钱的，真正的钱是靠出售网店的知名度和信誉度，也就是品牌来赚取的。

通过深入调查，我们发现虽然买家多数对价格比较敏感，但实际他们都有很高的品牌忠诚度。如果喜欢、信任一个网店的产品，往往就会成为这个网店的回头客。即使他们的产品价格在同品质的情况下高于其它卖家，买家也同样乐于接受。这就是品牌的魔力。它让我们在竞争中跳出价格战的泥潭，实现经营效益最大化。因此，提高品牌意识，打造属于自己的强势品牌，将成为我们在网店的经营发展中，必须考虑的战略问题。

现将自己长期从事的、对品牌管理及情感营销课题的研习，融合、运用于易趣网络贸易的发展，给各位在淘宝网的创业者朋友，详细解读及指导经营策略，助力大家事业的发展。

1、如何打造网店的品牌优势

俗话说“不积跬步，无以至千里;不积细流，无以成江海。塑造优秀的品牌形象，非旦夕之功，而是来自于网店长期在产品、服务和形象上的积累。它要求网店经营者的每一个动作、每一步运作，都对品牌形象的建立提供助推力。

良好品牌形象的树立要求关注每一个细节，既要把握所有与买家沟通的环节，也要把握所有可能冲击品牌声誉的元素。即使是细枝末节，也可能对买家的决策产生令人奇怪的影响。模糊、随意的宝贝图片;简短、残缺的宝贝描述;得不到保证的产品品质;经常与客户纠纷、争吵的服务态度，所有这一切对品牌的伤害远胜于改善它们所支出的费用。

网店品牌的建立必须以优质的产品质量和真诚的服务态度为基础，这需要卖家具有强烈的品牌管理意识，有意识地维护网店的品牌形象。在所有的经营环节，如发货速度、电话回访、客服人员与买家沟通的语气、礼仪礼貌等，卖家都应该尽可能追求完美无缺，力求给买家留下美好的购物体验。要制定并充分展示你的专业化、标准化经营。总之一句话：细节成就品牌。

2、实现差异化，才是众人瞩目的焦点

从产品到服务，从营销到竞争，严重同质化的今天，如果你的网店没有引人注意的特别之处，就不能区别于对手，就不能引起买家的注意。因此，必须树立自身独一无二的网店形象，满足买家追求个性化、差异化的消费心理。或许你的产品质量比别人好，或许你产品的设计风格更时尚、更流行，或许你的售后服务更出色，总之，要突显自身品牌独有的核心价值，强调相对于别的卖家你所具有的优势，给买家一个选择你的理由。

用心挖掘，任何类型的网店都能找出自身鲜明的一面，然后以此给品牌定位。即使你的定位不是很准确，但再差的定位也好过没有定位，有定位未必成功，没有定位注定失败。好的定位，让买家知道你是什么，你和别人有什么不同。让自己在买家心智中占有一席之地。能让买家建立对应的品牌联想，品牌也就成功了一半。

3、品牌意味着价值承诺

能够塑造良好品牌的网店一定是在产品品质、客户服务、内部管理等方面都卓有成效的网店。而卖家也需要将自身的市场信誉、科学管理及追求完美的企业理念镌刻于品牌之中，以一个承诺传达给买家。是否具有这种承诺，是网店卖产品还是卖品牌的本质区别。此外，这种承诺必须是超值的，只有超值的承诺才能让买家获得良好的品牌体验。反之，则会形成排斥心理，拒绝下次购买。