---------------------------------------------------分割线---------------------------------------------------

1. 什么是淘宝: 中国深受欢迎的[网购](http://baike.baidu.com/item/%E7%BD%91%E8%B4%AD)零售平台, 随着淘宝网规模的扩大和用户数量的增加，淘宝也从单一的[C2C](http://baike.baidu.com/item/C2C)网络集市变成了包括[C2C](http://baike.baidu.com/item/C2C)、团购、[分销](http://baike.baidu.com/item/%E5%88%86%E9%94%80)、拍卖等多种[电子商务](http://baike.baidu.com/item/%E7%94%B5%E5%AD%90%E5%95%86%E5%8A%A1/98106)模式在内的综合性零售商圈。目前已经成为世界范围的[电子商务](http://baike.baidu.com/item/%E7%94%B5%E5%AD%90%E5%95%86%E5%8A%A1/98106)交易平台之一。

淘宝平台分为C店和B店, C店是从[C2C](http://baike.baidu.com/item/C2C)的意义繁衍出来的，C2C即是是个人与个人之间的电子商务。商城店铺（天猫）的模式是B2C，即商家对客户的意思，商城店铺（天猫）也就是平常说的淘宝B店。

1. 淘宝店铺介绍:一般注册用户只能申请C店.淘宝提供后台管理和各种相应服务(有淘宝提供,或者第三方提供,并且有免费以及收费的两种),卖家借助淘宝提供的平台,无需自己搭建独立的网站,就可以建立起自己的店铺,进行营销宣传.淘宝不仅为卖家提供商品交易平台,也为第三方软件公司出售服务以及服务接口提供了平台.
2. 如何开店: 个人用户,注册淘宝账户,进行实名认证.”我要开店”按流程操作,等待审核

**注册界面图.**

1. 淘宝店铺的主要功能: 店铺介绍,上架商品,管理商品,店铺装修,手机端装修.员工账号管理(权限,职能),经营状况的简单数据统计

**还需要展开讲么?**

1. 主要模块的界面截图和介绍

店铺管理:店铺基本设置,包括域名,店铺logo,店铺名,店铺简介,重点是店铺的装修,即页面布局,可以自己添加模块图片,制作手机端店铺,店铺的总体商品分类

**店铺简介截图**

**店铺装修界面截图**

**手机端装修截图**

**店铺分类截图**

宝贝管理:添加新的商品,管理商品(上架,下架,推荐商品,历史查询)

**添加商品页面截图**

营销中心:主要使用的工具是”生意参谋”,显示统计经营状况数据(淘宝平台根据数据分析的深入程度而收取不同的费用)

**数据分析首页截图**

还有就是“店铺营销中心”,主要设置或者参加各种淘宝提供的活动.

**营销中心(都有什么工具)截图**

物流管理:显示发货订单,可以与快递提供商在这个模块进行对接

**关于物流和发货的截图**

交易管理:显示订单的模块.

**订单list的截图**

1. 正常流程:客户下单->对必要信息进行标注(例如快递信息,客户特殊要求)->准备商品->核对商品->人工打包->发货->快递运输->客户收到商品->确认收货->客户评价->店铺得到相应分数->店铺积累信用,进一步成长
2. 异常流程:商品缺货->告知客户->换商品->进行信息标注->流程继续

商品缺货->告知客户-->退款->流程结束

快递运输中出现问题

收货后商品有问题

客户退换商品(主动)

客户对商品不满意

客户恶意评价