

2015 温州大学 创业先锋班

暨跨境电子商务创业班第二期简报

WENZHOU UNIVERSITY
BUSINESS PIONEER CLASS



温州大学创业先锋班
Wenzhou University business Pioneer class

2015 温州大学
创业先锋班
暨跨境电商创业班第二期简报

WENZHOU UNIVERSITY
BUSINESS PIONEER CLASS



CONTENTS目录

01	跨境纠纷处理，如何修改差评，速卖通客服
01	网店产品静物拍摄技巧
02	阿里巴巴国际站之询盘处理
03	如何开网店
04	速卖通的产品选品，价格定价，淘代销，产品发布
05	跨境电商平台比较分析.WISH基础
05	速卖通店铺自主营销
06	网店产品静物拍摄技巧
06	速卖通的产品选品，价格定价，淘代销，产品发布
07	跨境电商与速卖通基础

07	速卖通创业成功案例分享会
08	团队决定成败
09	阿里巴巴国际站之询盘处理
10	大学生网络创业趋势分析
11	指向
12	新奇构思
12	网店产品静物拍摄技巧
13	速卖通创业成功案例分享会
13	WISH基础：跨境电商平台比较分析，发布宝贝，询盘
14	速卖通基础操作，跨境电商物流实操

温州大学第四届创业先锋班
暨跨境电子商务创业班第一期优秀小组
WENZHOU UNIVERSITY
BUSINESS PIONEER CLASS

C组组长	4金融工程一班	钱洁源	C组组员	14美术学本(师范)	陈浩露
C组组员	14市销本	王湘君	C组组员	14土木三班	朱 龙
C组组员	14财务管理	田 蕊	C组组员	14音教	沈靓云
C组组员	12中本1班	王丽娜	C组组员	14土木3	赵永仁
C组组员	12中本1班	扬永秀	C组组员	12 历本	张 帅
C组组员	服装与服饰设计3班	王 颖	C组组员	12 历本	朱海冬
C组组员	14生物技术	李继丹			

温州大学第四届创业先锋班
暨跨境电子商务创业班第一期优秀学员
WENZHOU UNIVERSITY
BUSINESS PIONEER CLASS

A组组长	14政本	高璐诗	A组组员	12学前本	王光艳
B组组员	14服设3班	潘赛南	B组组员	13法二	李欣虞
B组组员	14土木本3	张 映	B组组员	13法学	段元浩
B组组员	12经济本	李飞明	D组组员	14计本一班	余 磊
C组组长	14金融工程一班	钱洁源	D组组员	14音教1班	沈靓云



温州大学创业先锋班

Wenzhou University business Pioneer class

姓名：侯改丽 学号：14210720406
主讲人：叶杨祥 讲座日期：2015.11.15
主题：跨境纠纷处理，如何修改差评，速卖通客服

跨境纠纷处理， 如何修改差评， 速卖通客服

客户服务包括询盘处理，纠纷处理，售后服务。询盘处理又包括订单留言处理，这里有两条路径，第一是交易未读留言，第二是消息中心订单留言以及站内信。纠纷的类型整体上又分为两种即是未收到货的纠纷和收到货的纠纷。未收到货的纠纷有1、海关扣关2、物流显示货物在运输途中3、包裹原件被退回物流信息查不到或者异常；收到货的纠纷有1、质量问题2、货物短缺。

关于纠纷处理的时间也有特定的规定。纠纷处理：纠纷开启时间和承诺运达时间有关系。承诺运达时间小于5天的，全部发货后买家就可以开启纠纷。承诺运达时间大于5天的，发货完5天后可以开启纠纷。纠纷响应时间和物流方式有关系：线上发货的订单，由于物流原因产生的纠纷，不需要卖家响应非线上发货的订单，或者不是由于物流原因导致纠纷，需要卖家5天之内响应。纠纷提交仲裁时间第一:卖家在拒绝买家的纠纷后，买家直接可以提交仲裁；第二：卖家在拒绝买家纠纷后，买家和卖家可以相互协商，第16天提交平台仲裁

速卖通各种订单的处理，1、下单一未付款2、了解买家—望闻问切3、知己知彼。对于未付款的情况，我们可以发email询问催款。同时，我们也要理性的看待客户的要求，有分寸有原则的谦让，针对未付款的情况，应努力沟通增加销售，关怀客户，有话好好说，体现我们的人文关怀。速卖通的售后服务，关怀客户—发货—物流动态—物流签收—引导好评。收到买家提起的纠纷，因该主动沟通，协商解决，避免升级到平台解决。

这节课，我了解到了，各种纠纷以及处理问题的办法，所以在开店的过程中不是一帆风顺的，需要经历各种各样的问题，但是面对问题，应勇于面对，积极寻找解决问题的办法，保持积极乐观的心态去应对各种纠纷，真心服务好每一位客户。

姓名：田蕊 学号：14210160132
主讲人：胡铸鑫 讲座日期：2015.11.22
主题：网店产品静物拍摄技巧—学习心得

网店产品静物拍摄技巧 ——学习心得

网店的销售量不仅在于产品的质量，款式和运输速度的快慢，也在于给人们的第一印象。如何从感官上让消费者对你的产品感兴趣，吸引消费者的眼球，关键就在于产品的拍摄问题，当把产品通过照片的形式传递给消费者时，就需要把产品拍得足够吸引人。

通过胡铸鑫老师的讲解，不仅给我们具体介绍了相机的类型，还给我们详细说明了如何去给网店的的产品拍摄，静物拍摄是整个淘宝摄影领域中不可缺少的组成部分，而照片是网店的关键环节，要想实现网店的完美拍摄，不仅需要精湛的拍摄技术，还需要有一个高端的相机，拥有了一个好的平台，往往在拍摄中事半功倍。

通常静物的拍摄，黑色和白色的背景占据多数，外面需要根据不同的产品选用不同的背景，选用了恰当的背景后，灯光也很重要，我们应该注重使用光线的先后顺序，先重点把握主光的位置，再利用辅光来调整画面上由于主体的作用而形成的反差，突出层次，控制投影。我们进行拍摄物品的时候，最好使用数码相机，这样拍出来的实物照片效果会更好。选用了像素较高的相机，设置好了背景，选好光线，我们可以用一些与主题相呼应的精美小饰品来打破画面的单调，或许拍摄出来的照片还是不能让人满意，我们还可以通过图片的后期制作来修改，已达到自己最满意的状态，让店家的产品能够吸引更多的消费者，以实现更多销售量，获取更多的利润。

提供对图片后期的制作，我们可以对背景进行修饰，色差的调整，产品明暗度的调整以及图片文字的说明，产品的拍摄对于产品的销售是极其关键的一步。因此，学到了许多网店的产品静物拍摄的技巧，会对我们的产品销售起到很多有利的作用。

结束了这一堂有趣的课程，我们欣赏了很多美丽的图片，学习到了很多拍摄技巧，收获很多，希望我们能学以致用，使我们的产品能让消费者眼前一亮，足够吸引消费者。

姓名：冉晓芳 学号：14210630123
主讲人：金航飞 讲座日期：2015.11.8
主题：阿里巴巴国际站之询盘处理

阿里巴巴国际站之询盘处理

今天下午主要讲的是阿里巴巴国际站上的实际操作。最先开始讲的是速卖通支付模式：1、Escrow——客户通过支付宝支付的钱将以人民币的形式进入卖家账户。2、信用卡——客户通过信用卡支付的钱将以美金的形式进入卖家美金账户，需要提现时才可以使使用。不过值得注意的是，提现需要交手续费。3、Paypal——没和速卖通合作，但是在国际间的支付中，PayPal占用相当大的比重，手续费大概在3%左右。这手续费用已经算是很高了。4、西联汇款，TT电汇等。这指的是客户直接付钱，卖家直接收钱，手续费很低，但对买家来说是不保险的。之后，讲到了询盘和回盘的问题。

金老师是直接用在阿里巴巴网站上的账号讲的，很简单。其中在回盘这里是需要注意一点：即要对客户问的每一个问题进行答复。也要着重注意信息背后的商业价值，对市场的敏锐度要高。在卖的过程中不要局限一款产品，而是要有整合供应链的支持。至于代理加盟，金老师认为这是一个不错的选择。总之，这两天上课的内容，使我的收获还是很大的。



姓名：潘赛南 学号：14210991307
主讲人：张长胜 讲座日期：2015.12.06
主题：《如何开网店》

如何开网店

“网店”其实在我们生活中，已经不是那么的陌生。尤其是在温州大学这个极具创业氛围的地方，创业也成了“家常便饭”一般，在这个“互联网+”的时代，很多人通过互联网创业。当然，马云，他为我们这些想要创业的、开网店的人提供了一个很好的平台（淘宝），和一个成功的案例，马云更是让“淘宝”在中国刮起了狂潮，当然“电商”、“微商”更是层出不穷。

张长胜老师关于如何开网店这一模块（当然主要是淘宝），主要讲的是利用“娱乐”、“网红”，利用人的一个八卦、随大流和明星效应的一种心理去带动消费、增长人气。张老师讲了几个经典的案例，例如：刘强东女友、雪莉、电源哥、背影哥、、、、等等一系列的人，他们利用自己的人气做自己的淘宝店（质量并不怎么样，但是关注人数，店铺排名什么的超级高。）同时销量也是持续升高的趋势。

其实张老师主要强调的一个事情，就是让我们善于观察当下的流行趋势，从娱乐、明星背后，发掘它的商业价值，从而进行一系列的产品的开发，创造商机，引领潮流。其实淘宝店就目前而言的话，应该还是比较难开展的（张老师为我们分析的）。目前淘宝属于比较成熟的阶段，卖家很多，当然种类也是十分丰富多样的。

还有就是一开店“刷单”的问题，如果你没有人购买的话，即使你里面的产品的详情页面做的再吸引人、内容再让人有购买的欲望，大多数买家还是不会下单的，所以说新开的店、“刷单”是很有必要的。

最后老师给了我们一系列的如何开网店的视频教学，从一开始的店铺定位到开店培训教程、详细介绍，以及关于图片的一些处理技巧、和一些开店的营销方式和技巧方式、防骗、店铺的运营、推广、促销方案的一些实战型的方法。其次就是关于如何打造淘宝爆款，淘宝直通车的一些规则，以及最后就是店铺的成长后期的一些细节问题。

张老师分享了一些关于他自己的淘宝店的“失败”案例，与此同时，还向我们提供当下的一些好的项目、货源等一系列的帮助，其实有时候创业就是坚持，也许你比别人多坚持一点点，你的收获就会大有不同，上完这些课、对我来说收获其实是蛮大的，对于自己以后不论是就业、还是创业都有很大的帮助。

当然了，课程结束了。也非常感谢那些给我们上课的老师，为我们带来那么多精彩的课程和经验。

姓名：张映 学号：14211510328
主讲人：叶杨翔 讲座日期：2015.11.1
主题：速卖通的产品选品，价格定位，淘代销，产品发布

速卖通的产品选品， 价格定位， 淘代销， 产品发布。



叶老师给我们上的课程学习之后，我的速卖通店铺已经开好了，但还未进行精美的装修。而最为重要的问题就是还不知道选什么商品供自己出售。通过这段时间的学习，也渐渐发现开速卖通店铺远没有之前想象的那么简单，需要通过大量的学习时间去积累商家经验。外语问题更是一大难题，每次发布商品之前都有着复杂的商品信息填写流程，对于初学者来说需要有着极强的耐心。今天，叶老师对前几次课程进行了温习，又对如何进行产品选品，价格定位，产品发布进行了详细的讲解。若是想在这个行业将自己的产品做到极致，推捧出一款热销产品，是非常困难的。同样，对于产品的选择，有一部分是不允许、不可取的。在国外的法律中，一些禁止销售的产品就不适合在速卖通上面发布销售。所以选品的时候，就一定要注意酒类的物品，液体类的物品，不能过安检的。商家还应该着重全面了解整个行业的销售数据，购买率、竞争力、成交单价等待，更好的对自己的产品进行产品定位，能够更快更突出的成为精品商家。说易，做难。我想更为实际的还是应该知行合一，脚踏实地的去进行实体操作。无论成功与否，无论适合与否，至少你体验了！而人生的经历就是体验的总和，体验了多少，就经历了多少，就收获了多少！



姓名：李欣虔 学号：13102203214
主讲人：叶杨翔 讲座日期：2015.11.7
主题：跨境电商平台比较分析、wish基础

跨境电商平台比较分析、wish基础

今天是金老师为我们介绍一些跨境电商平台的比较，让我们更加的了解一些平台，给我们更多地选择。在挑选平台时，要看清自己，找准位置，而且，同一种产品，同一个品牌，不可能在很多平台都做得很好。在某个平台上做得好，不一定在其他平台就可以做得好。因此，分品牌、分平台很重要，重新定价也很重要。在不同平台展示不同的优点，要符合不同平台的主要特征。另一方面，不同的区域要选择不同的平台，即使在相同的区域，也有不同层次和不同的群众。我们做跨境电商要先学习产品市场行业，至少要懂得一些。以前是随便找个平台就可以赚钱，但是现在已经不一样了，现在竞争激烈，如果不停地试错，时间就过去了，资金也没了，只能失败，所以选择很重要。

金老师着重给我们介绍了wish，wish是一种跨境电商平台，wish是一款根据用户喜好，通过精确的算法推荐技术，将产品信息推送给感兴趣用户的app，美国与中国用户购买习惯也有区别，美国用户很少通过关键词搜索喜欢的商品，一般更倾向无目的的浏览，看到某款喜欢的产品购买，因而wish不会涉及关键词流量。虽然wish的主体用户群集中在欧美地区，但是中国商户的销售额占比却增长十分迅速，wish是一个简单化的平台，致力于让卖家简单，也让买家简单，对卖家来说，不需要太多的优化，不需要买流量不需要复杂的客服和售后，不需要详细的描述，只需要描述准确，图片美观，物流快速，对买家来说，不需要搜索，不需要纠结售后，不满意基本能全额退款，不需要面对复杂的主页，买家面对的就是满屏幕的图片，点进去之后就只有标题、价格、简单描述，这就是wish的不同。

姓名：胡佳红 学号：14211040116
主讲人：叶杨翔 讲座日期：2015.11.15
主题：速卖通店铺自主营销

速卖通店铺自主营销

店铺自主营销是指在店铺内通过自己组织活动、打折优惠等行为促进销售。店铺自助营销4大工具：限时限量折扣、全店铺满立减、店铺优惠券、全店铺打折。
限时限量折扣介绍。1.活动开始时间是美国太平洋时间，创建后12小时生效，活动产品生效前后无法修改。2.提前考虑打折空间，切勿先提价后打折，会影响产品搜索排名；3.以月为单位，每月活动数量40个，总时长1920小时；4.分析买家消费心理，巧妙设置活动时长，折扣扣率，可以控制打折商品的数量；5.结合其他推广方式，达到营销效果最大化，全店铺折扣限时折扣时间和折扣均以限时折扣为优先。

全店铺打折。效果：1.转化率提升；2.整体排序分值提升；3.店铺人气活跃度提升；4.销量提升；5.店铺曝光提升。特点：1.每月活动数20个，时长720小时，可跨月设置活动；2.创建活动后24小时生效，生效前12小时可以修改产品；3.可以根据不同折扣度，设置不同的营销分组；4.全店铺打折活动不设置独立活动库存，产品售卖时扣减产品库存。

满立减效果：1.提高了客单价；2.提高了关联产品的转化率。特点：1.每月数量10个，总时长720小时，可以设置隔月活动；2.活动设置后48小时生效；3.可以设置多节梯度的满立减；3.可以针对部分和所有商品来设置活动范围。

店铺优惠券效果：1.激励买家下单；2.为店铺引流；3.提高客单价。特点：每月可创建5份优惠券，生效前可取消；2.可设置无条件使用优惠券或有条件使用优惠券，单个订单只能使用一张；3.有专页集中展示优惠券，可以查看使用数据。定向店铺优惠券：1.每月可设置发放20份定向优惠券；2.服务等级为不及格时活动数量减少；3.只能向添加产品进购物车和wish list的客户发放；4.可以选择客户线上发放也可以二维码发放。

如何设置定向优惠券。1.分为线上发放和二维码发放；2.活动名称；3.活动时间；4.面额；5.发放问题；6.使用条件；7.使用有效期；8.确认创建，添加用户，发放优惠券，选择客户，点击确认发放。

姓名：胡佳红 学号：14211040116
主讲人：胡铸鑫 讲座日期：2015.11.22
主题：网店产品静物拍摄技巧

网店产品静物拍摄技巧

图片是商品的灵魂，一张漂亮的照片可以直接刺激到顾客的视觉感官，让他们产生了解的兴趣和购买的欲望，而一张成功的照片又与拍摄时的环境选择和布置密不可分。

拍摄环境。小商品适合在单纯的环境空间里进行拍摄，由于这类商品本身体积就很小，因此在拍摄时也不必占用很大的空间和面积。拍摄大件物品可以选在一个空旷的场地，室内室外都可以。在室内拍摄尽量选择整洁和单色的背景照片里不宜出现其他不相关的物体和内容，除非是为了衬托商品而使用的参照物或配饰。

常见的布光方式。拍摄静止的物体是一种造型行为。布光是让塑造的形象更具有表现力的关键，但我们在拍摄照片时必须面对无数不可预知的外在环境因素，比如灯光、布置、清晰范围等，而在室内环境里拍摄商品照片则可以完全排除这些影响。在这个特殊的领域，我们可以完全控制周围的状况，在拍摄运用不同的布光来表现商品的特性。

取景和构图在很大程度上对照片的美观起着决定性的作用，“取景”就是选择把哪些景物摄入镜头的过程，而构图就是把摄入镜头的景和物进行合理的组合，使其变得更加符合我们的视觉习惯，也使画面显得更加美观。大多数情况下，“取景”和“构图”是同时完成的，只要经常使用相机拍摄照片，我们很快就能熟练操作相机的基本功能。

光圈、景深与曝光补偿。光圈越大，F值越小，进光量越多。光圈与景深有密切的关系，因为通过调整光圈的大小可以直接控制景深。景深是指在镜头聚焦调节中，所能清晰成像的最远部分和最近部分之间的距离。曝光补偿也是一种曝光控制方式，当拍摄环境过亮或偏暗时，拍出的照片就会出现曝光不足或曝光过度。这两种情况会导致被拍摄的物体的细节呈现不理想，因此，知识就需要我们手动调节曝光补偿值来增加或降低曝光量。

速卖通产品的选品，价格定价，淘代销，产品发布

这次课程主要有以下几个主题1、速卖通选品；2、产品的发布流程；3、定价策略；4、产品标题优化。

首先，在速卖通上的产品选择，因为服饰、电子产品等在国外竞争力较大，则建议选择的有三类：美体健康、汽车配件、家用；另外还有体育，户外类商品，俄罗斯也是比较热门的。总的来说，行业没有好坏，任何行业都可以赚钱；要学会分辨行业中的红海蓝海，最基础的是要学会看前台的搜索结果和后台的搜索数据。那么什么是所谓的蓝海？蓝海指的是未知的有待开拓的空间。蓝海行业指那些竞争尚不大，但又集满买家需求的行业。蓝海行业充满商机和机会。主要有美容健康、孕婴童、电话和通讯等。

产品的发布流程。首先，选择所要上架商品的类目，再按产品属性进行填写。再就是产品的标题，128个字符尽量写满，包括核心关键词。或与其属性词的组合。产品主要各式只能是JPEG,800*800。建议图片以产品关键词命名。销售属性颜色，尺码库存等内容。产品详情页直接关系到转换率，决定了客户的下单率。信息模块的填写分为自定义和关联产品模块。描述图片的填写，每次可插入8张图片，建议其宽度一致。确认信息无误后保存既插入成功。包装信息填写主要有产品包装后重量，续重信息，尺寸，运费模板。最后是服务模块等其他信息的填写。选择新手服务模块，产品组，有效期。检查无误后提交，发布产品成功。

定价策略主要参考：成本+利润+运费+平台佣金+后期折扣/美金兑换率。参考定价11货值+运费+平台费用+推广费+人工费+纠纷差评赔偿；2、同行定价；3、定价目标引流。

产品标题优化；标题主要是为了让买家找到你的商品。要针对国家用语习惯来设定关键词。其简单思路：核心词，属性词，流量词，小词（小语种词）。标题制作三段法：核心词汇+属性词+流量词。

姓名：王湘君 学号：14210140141
主讲人：叶杨翔 讲座日期：2015.10.25
主题：跨境电商与速卖通基础

跨境电商与速卖通基础

今天的课程，老师主要给我们介绍了一下什么是速卖通平台，以及速卖通的一些基础知识，跨境电商这一名词整节课都会出现，而且老师第一个进行讲解说明。跨境代表我们的产品是将通过不同的关境的交易主体，所以这一概念将我们所能经营的产品类目删掉了很大一部分，海关在扣押了你的货物之后并不会对你进行退货服务，所以这也成为电子商务的一个软肋。

速卖通作为阿里巴巴旗下唯一一个面向全球市场打造的在线交易平台，被广大买家誉为国际版淘宝，是我国境内最大的外贸B2C交易平台。其与淘宝的不同点主要在区域语言、物流、购买习惯、无退换货、没有B店等方面，邮政小包的极限使卖家利益受到限制。早当前形势下速卖淘宝正在一步步地成长，2014年的双十一其单日订单量超过3680万，并且在2015年的8月25日，速卖通进行了2015年的第一次大促——第一次无线端大促和对“质”严格要求的大促。

速卖通作为一个跨境交易平台，其特征主要有：全球性、匿名性、即时性、无纸化，当今的主要购买国家有美国、巴西、德国、英国、俄罗斯、中国，但相对来讲，俄罗斯所占的市场份额最大，毕竟其国土面积大，离我国也比较近。其主要经营的商品类目有：服饰、鞋包、美容、美发、计算机硬件、珠宝等。

现今的跨境电商第三方平台主要有五类，其中速卖通的佣金为5%，Wish的佣金为15%。所以从获利角度来讲，速卖通更受欢迎。敦煌网则是第一家跨境电商经营者。如果将来我们从事电子商务，而且是跨境电商时最好选择速卖通平台，经营商品类目不用去选择那些最早出现的商品，应该选择竞争相对较小的、容易操作的商品进行，类似户外、汽摩配、家居等，也许将来会给你一个事业上的春天。

姓名：余磊 学号：14211160142
主讲人：李易 讲座日期：2015.11.29
主题：速卖通创业成功案例分享会

速卖通创业成功案例分享会

温州青芒电子商务有限公司，李易，温大人，阿里巴巴年轻的速卖通讲师，这不仅是李易学长个人的成功，也是温大的一个骄傲。

作为温州电商新生代的领军人物，李易学长已经不可推辞的为推动温州跨越电商奉献了自己的一份力。

从外贸公司的工作经历，让李易拥有一定的资源，甚至有老板提出“只要能把货给我销出去，成本价给你”，李易在接触到速卖通这个平台后，果断得试了一试，从最初的两个人的辛酸往事中不难看出，青芒的成长是一个汗水与泪水交织的过程，而目前李易学长坦言自己不太喜欢在电脑前工作的状态，我也很能理解，所以公司目前也在不断转型，自己的店铺做的更加精致，同时也逐步偏向于代运营的工作模式。

从这个简单一小时的分享中，我可以感受到作为创业者的艰辛，但是其中的坚持也是成功的保障，无论企业处于怎样的一个状态，搏一次，不畏挑战才是一个勇者该具备的品质，我也相信我愿意去努力，即使不是去做电商，也会有更多的机会，一定要有长久的市场眺望，才能时刻站在潮流的前列，才能在这样一个残酷的市场规则中生存！



姓名：余磊 学号：14211160142
主讲人：陈晓鸣 讲座日期：201510.18
主题：团队决定成败

团队决定成败

本节课老师给我们展现了诸多互联网创业团队，更生动分析了各个团队的失败和成功的原因。这其中，小米的创业团队给我极其深刻的印象。雷军，前金山CEO；林斌，原谷歌研究院院长；洪峰，原谷歌高级产品经理；黄江吉，原微软首席工程师等等。这其中，每一个人都是百万富翁，更不说这一点，每一个人都是各自领域的顶尖人才。所以，小米成功了，雷军成功了。

团队决定成败！这是我的定义，也是无数创业团队历练的结果。一个成功的创业公司，各个部门都显得无比重要，特别是各个分部门的Leader.无论是技术、销售，还是投资部门。现在随着“大众创业，万众创新”的潮流，创业变成了时代潮流，然而在身边我们都在做很多小众的创业、甚至无意义、无前景的创业，因为可能在未来的某一个细分领域，有类似BAT这些大公司的业务，所以很难达到一定的高度，回到我的情感中心，团队决定成败，换言之，团队里每一个人能力高低决定了未来公司的价值，公司的价值是人创造出来的，而人的价值理应由自己创造的价值体现，想要打造神级的公司，取得神迹般业绩增长奇迹，人才是核心。

姓名：沈靓云 学号：14210821111
主讲人：金航飞 讲座日期：2015.11.8
主题：阿里巴巴国际站之询盘处理
.....

阿里巴巴国际站之询盘处理

上节课讲了阿里巴巴国际站这个平台，这节课讲阿里巴巴国际站之询盘处理。看到这个标题我就不解，为什么询盘要处理，什么是询盘。后来经过老师的介绍了解到询盘是阿里巴巴商家与买家通过旺旺相互洽谈而来的，有过洽谈的产品才有询盘的标示。而且询盘，也叫询价，是指交易的一方准备购买或出售某种商品，向对方询问买卖该商品的有关交易条件。这样讲就通俗了许多，就好像菜市场上去买肉，询问卖肉的多少钱一块肉，然后开始砍价，或者提要求，要多少精肉多少肥肉。面对面的砍价交易在电商里就叫询盘，这是我理解后自己的看法。询盘是阿里巴巴推出的一款科学管理工具，能全面收录来自阿里巴巴中文站的询盘，它的意义就是可以让客户知道你，也可以知道客户有哪些需求，有联系方式的可以联系对方，了解客户想法。在跨境电商这个客户与卖家交流不密切，还不同语种的平台，这样的方式十分有效，不仅可以避免纠纷，也可以多吸引客源。因此如何处理这些询盘就显得非常重要——收到询盘的第一时间就要打开，用2-3分钟认真阅读内容，然后根据内容认真回复，虽然网上有很多回复的模板，但是一定要自己修改过，客户需要的是惟一性，只有让客户感受到诚意，才能建立起对方对你的信任。内容上可以先写称呼，简要概括他的询盘，简单说说自己的公司（名称、专业产品以及主打产品）或者优势，我们学生开店铺就简单说明自己店铺的主要产品特色，可以说说自己的产品如何帮助打开他们国家的市场，再说说客户提到的产品，详细介绍一下，最后吸引老外，把最小起定量降低点，价格稍微抬高点，并询问客户所需产品数量及要求。然后尽全力给他打折，前提是他得回复，并且最好附上产品认证的图，最后说下提供的服务，如打标签啊等，保证网址、姓名等名称的正确性，不要打错词，细节很重要。询盘处理就像商界的外交，还是暗地里的，谁也不见不着谁。好好打这一仗很重要。既不失原则又有诚意，让对方感受到你的热情与品质，我还需要好好学习。

沈靓云 阿里巴巴国际站之询盘处理

姓名：苏仁圣 学号：14210181222
主讲人：王宏 讲座日期：2015.10.11
主题：大学生网络创业趋势分析
.....

大学生网络创业趋势分析

随着互联网的兴起，数千万网店如雨后春笋般涌现出来。“互联网创业”这一陌生而神秘的支付吸引无数大学生趋之若鹜地付诸行动。网上销售的盛行盘踞资本市场一大块蛋糕，这正恰恰解释为什么实体店越来越难做，不得不关门，甚至也加入了网络营销的行列中去。

那么什么是网络创业，怎么去做？简单来说，通过互联网技术，然后进入资金就成了网络创业的第一步。我认为要做好电商，需要从消费者到自我做到关注消费者需求，拓宽创业者视野，提升自身品质文化。

首先提出“需求漂移”概念，指企业供给与市场实际需求交集越来越小，说明市场不再由商家主导而是消费者，不是你找商家而是商家找你。这呼吁我回归到市场主体，从消费者出发，打个比方：两博士生结婚，女博士提出两个要求——1.不生孩子。2.不做家务。男博士苦不堪言，自然而然产生需求，如果有一个学历低，但满足他所有需求，包括这两个，那么男博士肯定会笑咧嘴地选后者。这就是观察消费者后的好处。

新需求的发现如果不能很快落实下来就如昨日黄花，这就要求拓宽思路和视野。举个真实手机外壳案例。A产生一个好的想法，于是A在创客上问谁能给出很有挑战性的设计图，通过网络问谁能完成难度较大的开模，最后交给销售人员。短短80天，完成从设计到生产到销售的过程。B同样持有这个好想法，为了成立一家公司，招揽设计师，开模师和销售人员。等公司成立时候，早就输给了A。这说明B的思路还没有转变，没有拓宽，局限于企业的框架，A赢就赢在合理分配工作。

中国的消费情况是落后的生产力不能满足日益增长的文化需求，网络创业也是如此。消费者消费的不仅仅是商品，还有文化。做一个有品质，懂品味的人，在产品设计、销售中融入这一理念，才能吸引顾客的眼球。



姓名：张帅 学号：12105214136
主讲人：张长胜 讲座日期：2015.10.25
主题：指向——叶扬翔之店铺规则、注册、新手店铺操作

指向

——叶扬翔之店铺规则、注册、新手店铺操作

从淘宝天猫到大朴网到hem.com，柠檬绿茶到三只松鼠到“赶海的螃蟹”，电商的内容与广度在不断增加，种类在不断扩大，其类物在不断明晰，从水平型、垂直型发展到现在越来越倾向于垂直发展。从这个方面可以看出，整个电商行业迅速发展的同时，其自身的结构也在不断完善，专业化程度不断加深。换言之，类物必须明确、类型必须清楚、具体；用陈老师的话来说，就是“细节市场再细分，微分市场抢份额”。

在进入电商行业之前，必须对整个市场有一定的了解，特别是对于自己即将选择的商品这一类物在整个电商行业中的情况必须清楚了。在这类物下，有哪几个支属；该支属下又有哪几个分支，哪些处于满足状态，哪些处于饥渴状态，哪些是出于空白领域等要有一个清楚的概况。当然，也可以将开发该商品区别于一般使用价值的特殊使用价值。

在有一个清晰的行业（类物）发展情况下，要有一个发展规划，特别是确定细小支属后，对于如何迅速、节俭的占领市场份额，要有一个明晰的规划。比如“美女教你念名牌”即是一个影响力广、时间短、效率高等优点。当然可以借鉴学习，但更要创新；区别于以前的网络广告、节目代言等，需要大量的资金；要注意方式、方法的选择，如何效率高、辨识度高、资金少的广告方式；其中一条捷径即是利用互联网，互联网本身的特性满足了上述方式的特点，在“美女教你读名牌”之前钻石小鸟的宣传方式亦是。概括起来要吸引人的眼球或要满足人的某一方面的需要，广而告之，有口皆碑之后，诚信与创新是保持稳定增长与结构式发展的核心、品质，即是此。

姓名：张帅 学号：12105214136
主讲人：胡铸鑫 讲座日期：2015.11.22
主题：新奇构思——胡锦涛之淘宝摄影

新奇构思

——胡锦涛之淘宝摄影

淘宝物品之摄影，在于展现全方面表现物品的特质及品性，而其中怎样完美诠释物品特性及其用途，则是摄影之目的与意义。

而淘宝物品之摄影，其要求在于新奇。一种表现方式，比如功能性饮料之摄影，在于表达其功能抗疲劳，在于其饮料之液态与能起作用；比如钻戒则需要表现戒石之光辉灿烂，那么对于钻石则需降光处理，方能拍摄出钻石光芒的效果。

而怎样表现一个物品的特性来刺激客户的眼球与购买欲？则是基于对商品特性与功能深入了解的情况下，以一种崭新的视角、独特的方式，通过拍摄这一方面表达呈现；比如可口可乐在于中国广告拍摄，即是一群运动青年在跳舞、唱歌，挥洒青春之后而感到口渴时，在炎炎夏日拿出冰镇的可口可乐这一情节来表现的。这一广告即表现出了可口可乐饮料的解渴、青春这一特色。又比如吉美药业，即是讲述了一个药坊与药坊工人这一代人的创业。具体阐述药业创始人对于药材、药材产地、加工方式以及药坊主在创业中的人性等表现点融于一体，以体现出的药业以及药坊主医药人心、仁德医人、传承悠久的历史特点。以一个故事来表现、画面采用高清摄影技术，清晰、完美，既引人入胜又在不经意间引人好感，增强了企业的凝聚力与软实力，加强了企业文化建设。而也由于此，吉美药业在人们心目中不是三流的品牌，感觉是一个悠久传承、良好信誉的企业。虽然在意识参与下或许不会如此，但在无意识即是如此之反之。

由此，正确采用新颖视角以独特方式，通过摄影技术，展示商品功能与特性，即是一个重要方式，也是淘宝摄影所在。

姓名：王东丽 学号：14210220122
主讲人：胡铸鑫 讲座日期：2015.11.22
主题：网店产品静物拍摄技巧

网店产品静物拍摄技巧

照片是网店的关键环节，静物拍摄是不可或缺的组成部分。当你看到别人网店中的宝贝是如此吸引人，是否会产生一种惊讶和好奇，为什么同样的产品，在别人的手中就可以惟妙惟肖，而在自己手中就是那样的平凡呢？除了要掌握拍摄技巧，静物拍摄对于器材也是有特别要求的，拥有一个好的平台，才能事半功倍。

首先是背景的搭配，大多数背景是白色或者黑色，在拍摄的时候需要白布和黑布，所以在布料的挑选上也要非常仔细。其次是灯光的选择，拍摄的时候，灯光效果非常重要，在合适的灯光下才能更好的凸显产品。最后，静物的正确摆放起着决定性作用，需要花相当一部分时间和心思，静物摆放需要一步步完成，从简单到复杂，当拍摄单一物品的时候画面会略显单调，这是需要一些颜色的搭配来充实画面，加一些有格调的小配饰是一个不错的选择。当拍摄静物组合的时候，画面的和谐度与搭配度是必然不能忽视的。拍摄大致可分为饱满型、简洁型、平衡型等，掌握了这些最基本的方法就可以开始宝贝拍摄大作了。

网店中顾客只能从宝贝图片和数据来了解我们的产品，顾客无法摸到看到实物，所以我们要尽可能细腻的用图片展示宝贝详情，让你的宝贝图片看起来很吸引人，让人觉得眼前一亮，产生购物欲望。当然，不能太过夸张的修饰，这样与实物相差太大，顾客收到宝贝时就会很反感，觉得图文不符，这会给自己带来很大的麻烦，对自己网店的经营会有影响。一组看起来美观、简洁、清楚的照片与一组看起来模糊、凌乱的照片相比，顾客更倾向于前者，所以在制作宝贝详情页与产品数据的时候，尽量做到完美。抓住顾客的消费心理，设身处地的思考顾客到底需要什么？当这些问题都想明白并一步步实践的时候，我相信离成功已经不远了。

姓名：王丽娜 学号：12105134149

主讲人：李易 讲座日期：2015.11.29

主题：速卖通创业成功案例分享会

速卖通创业成功案例分享会

今天晚上温州青芒电商有限公司的总经理给我们分享了速卖通创业的成功案例。虽然他今天来的有些许晚，不过还是给我们讲了许多有关速卖通创业的事情，非常荣幸李经理以自身创业事迹给我们生动地上了一节课，只不过他的声音有点小，没有做课件，有时他把脸转向另一边，我就会听不见，幸运的是我还能记下一些笔记，应当说还是有所收获的。

李经理先给我们笼统地讲了速卖通的有关知识。速卖通作为一个新兴产业，现在正朝着更好的方向发展，可以说它现在的发展前景非常好，正处于朝气蓬勃的时期，可谓是蒸蒸日上的新产业。速卖通由原先的小额批发逐渐向零售转型，速卖通的市场一般是面向国外的，如俄罗斯、巴西、西班牙等等，近来巴西市场前景状况不佳，这与当地的海关有密切关系。前几节课了解了许多跨境电商的平台：速卖通、e-Bay、敦煌网、阿里巴巴国际站、环球贸易等等。李经理说他2013年创业时，先是在环球市场上做传统贸易，之后进入速卖通联盟开始全新化的创业阶段。李经理还说，每一个平台或者平台上每一个创业者在不同时期，对利润率的追求和把控都不一样，有的是想把市场做大，想立足脚跟，稳定市场；而有的则想提高利润率。

最后，李经理还给我们讲了他们创业团队的发展过程，而现在已经初具规模，有了一个完整的流程和体系了。现在他们不仅帮别人开店，而且还给各种企业或者公司做培训。除了速卖通，他还给我们讲了WISH的一些知识。据了解学习得知，和速卖通相比，WISH更省心，利润也更高。做速卖通时，前期准备很重要，接着是产品的品质控制，然后是善于利用速卖通平台的营销推广，之后是售后服务和客户沟通，最后要拓宽发展渠道。

在即将结束之前，针对学生的提问，李经理也做出了全面的回答，提出了合理且宝贵的建议，其中最重要的是利用身边的资源，最好是做品牌，并且市场要广。这节课，我真的是收获颇丰。

姓名：王颖 学号：13111003215

主讲人：金航飞 讲座日期：4.29

主题：WISH基础，跨境电商平台比较分析、发布宝贝、询盘

WISH基础，跨境电商平台比较分析、发布宝贝、询盘

义乌的小商品及跨境电子商务一直是全国领先的一个地方。今天，金老师以他自己的店铺给我们讲解示范，使得我们对后台的操作更加清晰。前几天一直了解的内容是速卖通的铺货、物流和通过几个阶段的优化进步。现在已经更规范化，对于操作更加严格，考核更加细致。从今天的课程中稍微更加地清晰了货源的选择。通过金老师分析，让我们更加明白该如何选择产品，根据市场的走向，更好的选择是形成产业优势。如果是处于所在城市的优势市场，就会对产品的挑选更具优势。其中不可缺少的是要关注时事新闻。无论是时装秀中的走秀、娱乐新闻还是电影、国家政策。名人效应总是会带动市场的流行走向，机会是可遇不可求的，更多的是从生活中抓住机遇。库存的产品价格低廉、品质尚可是一大机遇。果然机遇是要擦亮眼睛才会遇到。这节课中老师一直强调的是产业优势的重要性，产业优势能解决货源，减少从第三方拿货的资金，趋势是好方法，但却足以让人深思。产业优势虽然不一定是自己办厂，却是需要大量的资金投入，同时也需要足够好的沟通能力，结合地方的产业，形成优势。具有一定难度，对学生来说实施力度不高。

同时，本节课也谈到WISH平台的营销方式。虽然各大平台销售方式各不相同，但万变不离其宗。相比较速卖通的全店铺打折、限时限量折扣，双十一大促、满减等活动，我觉得WISH平台的拍卖形式会更有效果出单，仅凭人的购买冲动本能，拍卖形式更会让人产生购物欲望，形式新颖，便于营销。有买卖便会有资金的流通，支付宝是有一个大头。既然是跨境贸易，便不是国内的人民币的交易形式，美金是主要的货币。之前，也做过一些粗粗地了解，速卖通中有支付宝的支付方式。这可能是因为速卖通是阿里的国际站，阿里的淘宝在国内大部分都是通过支付宝的支付方式。而今天，老师介绍了更多关于国外客户的支付方式：PayPal，在国际间的支付占有相当比重，手续费较高。另外，WISH平台支付方式：payoneer，简称p卡，还有西联汇款、TT电汇、信用卡（国际）、ESCROW（人民币形式）。关于物流这一块，重点是海外仓，可以有海运和空运两种形式。不过价格较于学生来说比较高，比较难以接受。例：头程空运+关税+本地派送费+处理费+仓租费（一件物品/天），若不是爆款物品是不好操作的，优势是到达客户手里快，减少时间等待，增加好评率。

在WISH平台上，平台佣金教速卖通而言，也是高出许多。通过两个硬性指标：服务指标和交易指标，可以得出WISH平台的要求非常高，好评率、纠纷率要非常低。此外WISH平台还看重公司实力、运营能力和店铺专业性，挑战压力大。对于学生创业来说还是有难度，是否选择WISH平台进行创业需要多加考虑。不过，学生可以对速卖通的进行操作，把速卖通的操作当做自主创业的基础，锻炼自己的能力。

说这么多，重点还是要有信心，有耐心，要有能坚持下去的动力。创业可以不是一个人的梦想，当有众多不同性格、能力的人聚在一起的时候，那时可能创业也会离我们更进一点。



姓名：李欣虔 学号：13102203214

主讲人：叶杨翔 讲座日期：2015.11.1

主题：速卖通基础操作、跨境物流实操

速卖通基础操作 跨境物流实操

今天叶老师给我们上速卖通，叶老师给我们讲了4方面的问题，1.速卖通选品，2.产品发布流程，3.定价策略，4.产品标题优化。通过叶老师的讲解和介绍，使我们知道了速卖通选品应该注意哪些问题，避免出现麻烦，并且讲解了速卖通产品的发布流程，让我们了解了发布产品应该注意什么，怎么发布，以及发布后该怎么办，让我们对速卖通的产品发布有了深入的了解。接下来叶老师讲解了速卖通产品的定价问题，详细介绍了定价策略，产品该怎么打折，该如何确定价格，如何计算利润。最后叶老师讲了产品标题优化怎样让我们的产品更容易通过关键词搜索到我们的产品。

叶老师讲物流方面的问题，首先，叶老师介绍了跨境物流的概论，介绍了当前跨境电商所用的物流，并大致介绍了它们的特点。接下来讲了当前主要用到的一些物流，并详细介绍了它们的特点，该怎么选物流，怎样去收货，紧接着叶老师讲解了后台运费模板设置流程，让我们知道了如何去设置运费模板，因为跨境电商很多产品是不包邮的。然后，为我们演示了卖家线上发货流程，怎样上货以及发货，还有发货应该注意什么。最后，叶老师为我们演示了货物如何打包，并且请同学进行了操作，在同学完成后，叶老师详细地点评了同学们的问题，以及注意事项。

2015创业先锋班(跨境电子商务班第二期)学员通讯录

学院	班级	姓名	手机
法政学院	14政本	高璐诗	15167426565
法政学院	14法一	王东丽	15158432988
法政学院	14政本	陈 力	15058755090
法政学院	14政本	潘颖超	15167722265
化学与材料工程学院	14化工	徐俊正	18857729156
教育学院	12学前本	王万荣	13567781024
教育学院	12学前本	王光艳	18867797112
教育学院	12学前本	吴露露	18367817215
教育学院	12学前本	陈崇芳	13634265008
教育学院	12学前本	陈混合	18367817225
教育学院	12学前本	吴法龙	18357789402
人文学院	12 历本	潘东方	15067816593
商学院	金融工程一班	滕丹雅	18857791850
人文学院	14广本	何美憬	18857857982
机电工程学院	14汽车本	任俊雄	18757715572
机电工程学院	14汽车本	娄云霞	15869425556
机电工程学院	14机械本三国际化	赵 冠	15857798488
美术与设计学院	14服设3班	潘赛南	18767703706
建筑与土木工程学院	14土木本3	张 映	15167723887
商学院	12经济本	李飞明	18367803313
建筑工程学院	12土木四班	刘广阔	18368767531
建筑工程学院	建工12土木四班	董黄巍	18367827281
人文学院	12中文本1	李杨纯洁	18367819126
发政学院	"13法学"	杨宇杰	15058752689
教育学院	12学前本	麻珊珊	13676576590
法政学院	13法二	李欣虔	15058751030
法政学院	13法学	段元浩	15058753166
法政学院	13法学	张振龙	13626530937
人文学院	14广本	冉晓芳	15258671235
商学院	金融工程一班	钱洁源	15088568995
商学院	14市销本	王湘君	13819747997
商学院	14财务管理	田 蕊	18814962664
人文学院	12中本1班	王丽娜	18875828663
人文学院	12中本1班	扬永秀	18367817805
美术与设计学院	服装与服饰设计3班	王 颖	15088557018
生命与环境科学学院	14生物技术	李继丹	13646559990
美术与设计学院	14美术学本(师范)	陈浩露	13732053539
建筑工程学院	土木三班	朱 龙	18767739523
建筑工程学院	土木三班	李 远	15869423003
建筑工程学院	14土木3	赵永仁	13957763026
人文学院	12 历本	张 帅	18367827796
人文学院	12 历本	朱海冬	18367822783

学院	班级	姓名	手机
商学院	14金融工程1	李晓霜	18767705177
数学与信息科学学院	数本2班	蔡蕾蕾	18368792162
数学与信息科学学院	14应用统计	胡佳红	18767702703
数学与信息科学学院	14应用统计	黄燕敏	15258722796
外国语学院	14英本2	潘天姿	18815166790
外国语学院	14英本3	迟慧丽	15167729839
外国语学院	外语4班	侯改丽	15258696522
"外国语学院"	14英语专升本2班	陈丹妮	18858720969
物电	计本一班	余 磊	13957753095
音乐学院	14音教1班	沈靓云	15167756025
人文学院	12广本2	王鹏飞	15858829667
人文学院	12广本2	王凤英	18368728792
人文学院	12广本2	黄 莺	18368728901
人文学院	12广本2	马周宇	18367818936
人文学院	12广本2	谢伟峰	17706632473
教育学院	12学前本	吴海燕	13968892782
商学院	14金融2班	苏仁圣	15958706318