

柳市热线: 13757777110

## 微创新故事



王然，出生于1988年11月，天蝎座，毕业于浙江农林大学，在温州一家景观设计院任职，兼职经营淘宝、微信“朋友圈”代购。

淘宝店网址：<http://881006.taobao.com>  
店铺微信号：missran1006

## 创业日记

### 2011年8月15日

淘宝店慢慢有了起色。前几天，有个湖北姑娘买了欧树的精油，因为我要赶课，多发了一支鲜奶霜给她。对账时，我才发现多寄了，呜！又要损失一笔。几天后，这姑娘打电话给我，向我要地址，她说要把鲜奶霜寄给我，我只记得我在电话里一个劲地说：谢谢。那一刻，我感动了，原来诚信能跨越网络，总有些小温暖鼓励、激励着我，陪我度过瓶颈期，加油！

### 2012年3月

新的一年开始了，快递终于开始正常接货了。我家网店还欠着很多东西未寄出。我在努力打包中。

新的一年，化妆品的包装还要继续完善。很多人问我，包得那么漂亮，人家收货后，拆开包装就扔了，但我还是选择坚持，感观美的细节都能带给顾客好心情。

一点小执着吧！

### 2013年7月22日

这次去香港感觉自己像农民工，拖着大箱子进出地铁站，呜！还好帮大家抢到了很多宝贝，心里一阵阵开心。

明天还要去旺角买鞋子。早点睡吧，养足体力，用青春来帮大家代购。

### 2013年12月21日

这个月23日，我又要去香港了，代购的单子都有几十页了，小小的臂膀又要肩负大大的重量。

不知道能否赶得上回家过圣诞，不想这些了，作为一枚代购达人，要多为信任我的小伙伴们做贡献。



王然在代购精品女装时，与国外著名服装设计师合影。



在国外给顾客寄明信片。



亲手设计的水晶耳钉。



# 五钻网店女店主 “朋友圈”代购达人 园林设计师 “小清新” Miss Ran 对顾客说真话 和顾客做朋友

**头** 回客，顾名思义是第一次来光顾的客人，回头客与头回客只差一字，本质却截然不同。那么，怎么样才能让头回客变成回头客呢？家住柳市镇建设路的王然自有妙招：真品、真话、真诚，就能把顾客处成朋友。

别看王然今年才26岁，她可有着丰富的创业经历。大学里曾经营格子铺，积累了第一桶金和宝贵经验；2009年，开始在淘宝上经营海外代购业务；目前，淘宝店铺已做到五钻，即将升级为皇冠旺铺；还在微信朋友圈内做精品代购。而这些还仅是她的副业，主业是温州一家景观设计院的设计师。

## 女店主是个“小清新”

初见王然，样貌甜美，身材娇小，一头乌黑的飘逸长发，经典的格子衬衫搭配白色小香风格外套，透出淡淡职业轻淑女的品味，水晶包金耳钉在灯光下闪闪发光，展

出温和、秀丽的内在气质。

刚想问王然这套装束是不是自家店内的产品，她有些不好意思地说：我妈再三提醒我，接受记者采访时，要穿得正式些，平时

我穿休闲装、运动鞋，有次背着双肩包进餐馆还被认作高中生。王然指着水晶包金耳钉有些得意地说：衣服不是我家的产品，这款耳钉倒是我亲手设计，在香港定制的。

## 大二开了家格子铺

早些年，格子铺在大城市里吹起了一阵风。2008年，念大二的王然在上海和杭州逛过格子铺。当时，临安尚未吹起格子风，何不在学校边上开家格子铺呢？第一次触及自己的创业梦想，她说，好似被触电，很亢奋。

我没向家里要创业经费，平时省吃俭用，我积攒了一笔近万元的私房钱。从租好铺子到店面装修，然后将六七十个格子铺全部租出去，用了三四个月。之所以这么顺利，与王然对市场的判断有关。大学生想赚点外快，很多学生都在尝试创业，格子铺

就是面向大学生出租的，正是我招中大家一起赚钱这点，我的格子铺盈利了。初次创业让她赚了第一桶小金，比赚钱更重要的是她积累了很多创业经验。后来，学校周边环境整治，格子铺被迫歇业。

## 将青春献给代购

2009年，网络购物迎来了春天，人们开始上网购物、开店，王然也喜欢网购，尤其喜欢泡在淘宝研究各类护肤产品。

她有亲戚在法国留学，两人时常通过时讯聊天工具聊法国药妆品牌。一来一往，两人便产生了代购法国药妆的想法。有了货源，上哪卖呢？她第一反应是淘宝。

2009年8月21日，她在淘宝上注册了一家店铺，铺名叫MissRan法国购，2010年网店正式开业。店面装修、拍照上架、客服服务、打包产品、售后工作，无不亲力亲为。我的专业是园林设计，设计LOGO、包装等，都是基本功。网店的LOGO就是我设计的。

王然说淘宝店家都是将青春奉献给淘宝，这话实在太对了。

每周一至周五，王然从上午9点开始在

线，周末则是一天24小时在线。刚开始，确实很辛苦，我还要上学，几乎把所有的课余时间都奉献给淘宝了。后来雇了人才有了自己的休闲时间，偶尔也会和家人朋友出去旅游、逛街、看电影。母亲支持她开网店，在她出差忙碌时，会当起客服陪聊，还会以亲称呼顾客。

开张之后，网店也曾遇到瓶颈，我辗转难眠，第二天，跑到高教区发传单，虽然觉得尴尬，但为自己喜欢的事奔波，一切都值得。很快，网店有了起色，王然积累了一大批回头客。真品、真话、真诚就能赢得信任。现在，她家店铺已是五钻店铺，即将升级为皇冠旺铺，好评率保持100%，打造了许多爆款，任何一句赞都来之不易，所以她投入了更多精力去维护，也曾遇到了几件坑爹事。

刚开网店不久，有人投诉王然家卖次品。我与顾客取得联系后，让她把产品批号发来。每次寄快件，我都会记录产品批号，我发现顾客发过来的批号与我记录的不一样。王然说，淘宝重视消费者的感受多过店家，所以她使出了十八般招术与对方沟通，终于说服了这位顾客。

进入移动手机时代，王然的销售平台更加多元化，她开始在微博、微信上做起生意，对每家店铺都有清晰的定位。淘宝主要面对陌生人做药妆生意，请人打理；微信则针对老客户做精品代购，自己打理。许多顾客熟了后，就和朋友一样，在国外时，她会给顾客寄明信片，每回去香港、泰国，都会在微信朋友圈里发公告、拍实物图，很多顾客看到后，都会向她预订产品，往往连订金都没收，就帮顾客买了。

## 亲手设计，香港定制

虽然订单不少，但王然没有就此放缓脚步。她说自己喜欢一切与美丽有关的东西，要用自己的才智去创造美丽。

去年，她亲手设计了一款耳钉和两款戒

指。这款耳钉设计简洁大方，采用施华洛世奇同款的水晶、925银、白金包边。设计图是我画的，在香港一家加工厂生产。去年年底，这款耳钉推出后，订单如雪花一样飘

来，共卖出了上千件。

王然说，对未来还有很多设想，现在才刚刚开始。

冯晓明