

电子商务系列教材

总主编◎张宽海

DIANZI SHANGWU XILIE JIAOCAI
WANGSHANG CHUANGYE

Chuangye

网上

创业

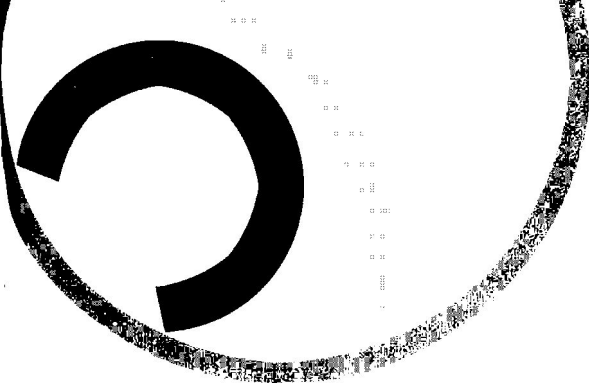


主 编 ◎ 李志刚

副主编 ◎ 何 跃 朱 萍



西南财经大学出版社
Southwestern University of Finance & Economics Press



电子商务系列教材

总主编◎张宽海



网上 创业

主 编◎李志刚

副主编◎何 跃 朱 萍

参 编◎聂运洁 黄 艳 张 峰

郭敬伟 程 鑫 马丽霞



西南财经大学出版社
Southwestern University of Finance & Economics Press

图书在版编目(CIP)数据

网上创业/李志刚主编. —成都:西南财经大学出版社,2008. 10

ISBN 978 - 7 - 81088 - 912 - 4

I. 网… II. 李… III. 电子商务—高等学校—教材 IV. F713. 36

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 029110 号

网上创业

主 编:李志刚

副主编:何跃 朱萍

责任编辑:李才 赖江维

封面设计:何东琳设计工作室

责任印制:封俊川

出版发行:	西南财经大学出版社(四川省成都市光华村街 55 号)
网 址:	http://www.xcpress.net
电子邮件:	xcpress@mail.sc.cninfo.net
邮政编码:	610074
电 话:	028 - 87353785 87352368
印 刷:	郫县犀浦印刷厂
成品尺寸:	170mm × 240mm
印 张:	23
字 数:	360 千字
版 次:	2008 年 10 月第 1 版
印 次:	2008 年 10 月第 1 次印刷
印 数:	1—3000 册
书 号:	ISBN 978 - 7 - 81088 - 912 - 4
定 价:	38.00 元

1. 如有印刷、装订等差错,可向本社营销部调换。
2. 版权所有,翻印必究。
3. 本书封底无本社数码防伪标志,不得销售。

总序

综观人类社会发展的历程,每一次新的技术进步都对人类的社会、经济和生活产生了深刻的影响,同时也促使人们转变思维方式。技术革命的成果终将会引发一场思想革命并带来理论的进步。计算机和通信技术结合而产生的互联网(Internet)技术,就是这样一种意义深远的新技术。从长远的发展观点来看,它的意义远胜于工业革命时蒸汽机的发明对人类社会的影响。应该说,目前人们对它的认识还处于不断认知的过程中。互联网是可以将人们在网络这种虚拟世界中联系起来的一种新型的关联要素。从这个角度上看就不难理解和解释影响社会和青少年一代的各种网络现象。这种生产关联要素意义深远的作用,还远没有被人们在更深层次上所认识。网络环境的出现乃至人们认识的“虚拟社会”中的各种现象必然要向我们理论界提出挑战,如何构筑理论基础去解释和指导这些现象,这是我们高等院校从事电子商务教学的学者所面临的重要问题。电子商务是在商务网络上发展的一种经济现象,在缺乏必要的理论支持的情况下它又在实际经济活动中不断发展、成长和壮大,中国的电子商务教育就是在这样的背景下被实际的需求推上了发展的快车道。

在这样的背景下出现的电子商务和在互联网技术支持下所出现的这种新型的商业交易形式必然存在理论认识上的不足。目前,它还处在发展和创新阶段,未来的发展难以预料,这就给人们在理论的研究和实际问题的探讨方面留下了学术发展空间。在面临发展而又缺少必要的理论支撑的条件下,如何设置课程体系的问题是每个高等院校必须解决的问题。

从2001年我国教育部正式批准13所高等院校开设电子商务专业算起,在不到6年的时间内全国已有305所高校批准开设这个专业,其中不包括高职高专,如果加上高职高专的700多所高校,全国共有上千所高校开设了这个专业。这样一个庞大发展的专业体系,从试办开始就对这个学科的知识体系、课程体系、大纲进行了广泛的讨论,每年都召开全国电子商务专业建设的工作

会议。在这个专业的建设上,各个高校的专家和学者,以及业界的同仁们都发表了广泛的意见。长期存在讨论和争论是客观事实,然而专业在不断发展,市场又有人才培养的需求,这个挑战是我们高校理论工作者面临的亟待解决的问题。

对这个专业建设认识上的分歧主要集中在这个专业的基础应根植于哪个学科的基础上。无论是从经济、管理、计算机还是其他学科的角度都可以找到这个学科发展的交汇点,究竟电子商务学科发展的基础是什么,这就引发了知识体系的归属问题的争论。在意见不可能也不能完全一致的情况下,为解决这个问题,教学指导委员会的专家较一致地提出了知识体系、知识框架、知识模块、知识点的意见,这无疑是多年来讨论的一个结果,同时也是交叉的边缘学科将根植于自己发展理论基础上的一个有益尝试。

上述指导思想为如何构筑合理的学科课程体系,以及保证这个知识体系的实现和具体执行奠定了坚实的基础。鉴于此,我们四川的部分高校联合出版了这套教材。这套教材的思路是从电子商务这个专业的知识体系中,从商务活动过程的规律中,从信息流、资金流和物流整合的模式中来认识电子商务这个交叉学科的特点,来构筑教材的课程体系,并兼顾学科知识体系结构的问题。这种思路是一个尝试,请从事电子商务教学的同行们给予意见和指点。我们希望这套教材多少能对电子商务学科的建设和发展贡献一份力量。

张宽海

2007年12月

前 言

创业教育 (Enterprise Education) 的概念是在 1989 年 11 月底 12 月初由联合国教科文组织在北京召开的“面向 21 世纪教育国际研讨会”上提出来的。在这次会议报告中阐述的“21 世纪的教育哲学”中提出了“学习的第三本护照”，即创业能力护照的问题，要求把创业能力教育护照提高到目前学术性和职业性教育护照所享有的同等待位。联合国教科文组织在《教育：财富蕴藏其中》的报告中指出：“必须给教育确定新的目标，必须改变人们对教育作用的想法，扩大了的教育概念应该使每一个人都发现、发挥和加强自己的创造力，应该有助于挖掘隐藏在我们每一个人身上的财富。”从其表述中可以看出，教育功能所表现的最大财富是挖掘出蕴藏在每一个人身上的最高本质力量——创造力和创新能力。

从教育研究的角度看，创业教育的提出具有重大的理论价值。创业教育是一种新的教育思想，它从“学会关心”这一面向 21 世纪新的教育哲学、政治观点出发，要求全面发挥教育的社会功能来促使社会公正目标的实现，使处于不利地区、不利群体的人们也能解决社会和经济问题，更好地生活和工作；同时，从教育的超前性出发，提出培养积极参与新世纪变革的开拓者，培养具有开创个性的一代新人的思想，从而更新了我们的教育观念，这将成为教育理论的一个新的发展点。在这个发展点上，以“开创性的个性”为逻辑起点，推演出创业教育的概念体系和理论框架，构建创业教育的目标模式、课程模式、评价模式和运行模式，必将为丰富教育理论作出贡献。

2007 年 1 月 23 日，中国互联网络信息中心 (CNNIC) 发布《第 19 次中国互联网络发展状况统计报告》。报告显示，截至 2006 年底，我国网民人数达到了 1.37 亿，占中国人口总数的 10.5%，而新兴上网方式——手机上网也初具规模，达到 1 700 万人。报告显示，与 2005 年同期相比，中国网民人数增加了 2 600 万，是历年来网民人数增长最多的一年，增长率为 23.4%。

对比 2004 年及 2005 年 18.2% 和 18.1% 的增长率, 2006 年网民增长率出现回升。自 1994 年中国全功能联入国际互联网, 在 10 多年的时间里, 每 10 人中就有 1 人是网民。10% 的网民普及率将是互联网发展的高速拐点, 突破 10% 之后, 中国互联网将迎来更快速的增长期。

强大的互联网用户群体促进了各种各样互联网应用的兴起, 产业的机会大为增加, 也成就了一大批创业者。不仅如此, 根据专家的分析, 新一代互联网创业者已经赶上了一个适合创业的“幸运时期”。20 世纪 90 年代中国互联网应用基本滞后美国 2~3 年, 比如新浪、搜狐都比美国的同类网站起步晚。而现在中国与美国同步, 甚至很多原始的应用都起源于中国, 比如网络游戏。而且, 因为中国互联网用户、手机用户数量非常庞大, 这也催生了很多中国独有的应用和商业模式。体现在创业方面就是, 以前创业者多数是从海外回来, 把海外的招数用在国内; 现在本土的创业者, 往往凭借其对中国市场的敏感度, 探索出许多国外没有的创业模式。在这知识经济、网络经济发展迅猛, 网络创业大潮涌来之际, 我们以互联网资源为支撑, 根据大学生接受新生事物容易, 且知识性、创新性强的特点, 把创业教育、专业教育与网络经济的发展结合起来, 融创业精神树立、创业知识教学、创业技能培养及实践为一体, 提出了“网上创业”的创业教育模式, 形成了该模式系统的知识体系和教育、教学方式。

与传统的创业模式相比, 进行网上创业门槛可谓低了许多, 但并非没有技巧和知识。从马云、丁磊、陈天桥等人网上创业成功的经历看, 如果说突出的才能让他们这一批新一代互联网创业者不断创新而令人称赞, 那么不断的学习和脚踏实地、坚持不懈的努力则使得他们更加值得尊敬。因此, 要想在网上实现创业的梦想, 应该认真学习相关知识, 提高创业的基本素质和创业能力。本书共分十五章, 由浅入深地讲解了网上创业的素质和各种技能, 大致内容如下:

第一章主要讲解了创业的含义、创业教育的作用, 以及作为创业者应具备的素质和知识能力; 第二章分析了创业的机会及识别、评估商业机会的知识和方法; 第三章介绍了新创企业战略分析与制定的方法; 第四章介绍了创业团队的组建与管理知识; 第五章讲解了创业资金获取的方式和资金运用的方法; 第六章分析了目前网上创业的各种商业模式; 第七章较详细地阐述了

网上创业的工作流程；第八章分析了网上创业的风险，并进一步介绍了预防与转嫁的策略和方法；第九章介绍了创业商业计划书撰写的方法；第十章阐述了网络企业注册的基本流程和知识；第十一章介绍了新创企业财务管理的基本知识；第十二章详细讲解了网上开店的知识和技巧；第十三章阐述了网上店铺经营管理的知识和方法；第十四章介绍了网上开店的物流与支付的知识和方式；第十五章阐述了网上的顾客服务的作用和方法。

本书是在四川省高等教育教学改革工程人才培养质量和教学改革项目“基于创业导向与创业能力的本科培养模式与实践研究”的成果《网上创业讲义》的基础上，由多年从事电子商务、网络营销研究和应用，并在教学岗位第一线工作的教师，根据教学特点精心组织和编写的。知识编排由浅入深，从概念分析和解构开始，逐渐拓展到原理、应用和实践，符合学习规律和学生的心理。在内容安排上，深入浅出，易教易学，从创业知识理论、创业能力培养及网上创业实践三个层面进行阐述，以我国本土创业实践的经验教训为背景，以国内市场及消费者的需求、行为、感知变化为研究对象，系统总结国际企业的成功经验和先进理念，着力介绍网上创业研究和应用的最新成果，力争贴近实际、贴近学生、贴近企业、贴近教学。本书的显著特点是，不仅有一定的理论高度，而且能够将网上创业的知识理论、当前应用实践及人才培养相结合，并在课程中引入实习实践的内容。本书适用于信息管理、电子商务、市场营销、工商管理、物流管理等专业的教学和培训，对经营管理实际工作和研究人员也有较高的参考价值。

本书由李志刚负责全书的整体策划和最后统稿及修改任务。编写分工如下：第二章由何跃、张峰、李志刚编写；第三章由何跃、郭敬伟编写；第四章由何跃、程鑫编写；第五章由何跃、马丽霞编写；第六章由何跃编写；第七章、第九章、第十章由朱萍编写；第八章由李志刚、朱萍编写；第一章、第十一章、第十二章、第十三章、第十四章、第十五章由李志刚编写，黄艳、聂运洁、郭丰恺参加了该部分一些内容的编写和资料的收集工作。

本书在编写过程中，参考了国内外的一些出版物和网上的资料，由于编写体例的限制未在文中一一注明，只在最后的参考文献中列出，在此谨向各位作者表示由衷的敬意和感谢。网上创业是一个新生的事物，涉及很多知识，而且其形式、内容等发展很快，相关理论体系、内容、方法也没有完全

成熟。无论在教学实践中，还是在网上创业理论知识体系研讨中，关心这方面的专家和教师都还在积极努力，本书只是该领域探索活动的一个开端，尽管编者付出了艰苦的努力，由于时间及学识等方面的因素，疏漏甚至错误之处在所难免，仅以此拙作抛砖引玉，恳请专家与读者批评指正，提出宝贵意见与建议。

李志刚
2008年6月



内容简介

本书全面阐述了网上创业的基本知识、理论、方法和创业实践技能。

首先介绍了创业、创业者的素质要求和应具备的能力，阐述了创业机会的识别、新创企业战略制定、创业团队组建与管理，以及创业资金获取运用的知识和方法。其次，分析了网上创业的商业模式、工作流程、风险预防的思路，并介绍了商业计划书的编写方法、网络企业注册流程、新创企业财务管理等知识和技巧。最后，结合实际着重阐述了网上开店的行业选择、商品选择、商品定价、网上店铺的经营管理，以及物流支付和客户服务等。本书有助于系统地对学生进行创业教育和创业技能的培养，使学生掌握网上创业的基本技能，帮助学生分析、把握创业机会，并促使其把创业意识转变为网上创业的实践。

本书立意新颖、内容丰富、深入浅出，着力介绍当前网上创业研究和应用实践的最新成果，并在教材中引入了创业实习实践的内容。本书可以作为高等院校、职业学院（校）电子商务、信息系统与信息管理、计算机应用、工商管理等专业本科生、专科生的教材，也可以作为从事网上创业、网络服务及创业教育等人员的参考用书。

目 录

CONTENTS

■ 第一章 创业与创业者素质	(1)
第一节 网络创造财富	(1)
第二节 创业的含义	(2)
第三节 创业教育的作用	(4)
第四节 创业的欲望	(5)
第五节 创业者应具备的能力	(7)
第六节 创业者的素质	(13)
第七节 创业者必须具备的知识	(16)
思考题	(19)
■ 第二章 创业机会的识别与评估	(20)
第一节 创业机会及其识别	(20)
第二节 评估创业机会	(31)
第三节 如何从市场获得创业所需信息	(49)
思考题	(50)
■ 第三章 新创企业的战略分析与制定	(51)
第一节 如何制定电子商务战略	(51)
第二节 新创企业的 SWOT 分析	(57)
第三节 市场多元化和扩张战略	(61)
第四节 持续创新和产品多元化	(66)
思考题	(70)

■ 第四章 创业团队的组建与管理	(71)
第一节 组建创业团队	(71)
第二节 创业团队的合理结构与高效率的关键	(79)
第三节 人员的招聘和配置	(82)
第四节 团队内部管理的原则和注意事项	(85)
第五节 培植企业文化理念	(91)
思考题	(95)
■ 第五章 创业资金的获取	(96)
第一节 风险投资的来源	(96)
第二节 风险资本的融资方式	(100)
第三节 风险投资过程的几个要点	(105)
第四节 寻找合适的投资人	(110)
思考题	(114)
■ 第六章 网上创业的商业模式	(115)
第一节 代理模式	(116)
第二节 广告模式	(127)
第三节 信息中介模式	(130)
第四节 商贸模式	(131)
第五节 会员模式	(136)
第六节 团体模式	(136)
第七节 订阅模式	(137)
第八节 信息搜索模式	(138)
思考题	(139)
■ 第七章 网上创业的工作流程	(140)
第一节 创业的观念与计划	(140)
第二节 执照与法律问题	(146)
第三节 域名选择	(150)
第四节 选择 Web 主机	(154)



第五节	设计一个站点	(160)
第六节	宣传你的站点	(163)
第七节	让你的站点可交互	(169)
第八节	构建你的客户基础	(171)
第九节	会计和税收	(175)
思考题		(182)
■ 第八章	网上创业风险的预防与转嫁	(183)
第一节	创业风险的基本知识	(183)
第二节	网上创业风险的类型	(187)
第三节	网上创业风险的分析与预防	(191)
第四节	风险的转嫁与管理	(196)
思考题		(199)
■ 第九章	创业的商业计划书	(200)
第一节	商业计划书撰写的基本知识	(200)
第二节	商业计划书的结构和内容	(205)
第三节	商业计划书的制作和实施	(211)
第四节	商业计划书的大纲和范例	(220)
思考题		(231)
■ 第十章	网络企业注册	(232)
第一节	企业形式与虚拟企业	(232)
第二节	不同类型企业设立程序	(238)
第三节	企业名称规范与登记	(246)
第四节	工商注册流程	(254)
第五节	网站名称的注册	(261)
第六节	经营性网站备案登记	(262)
思考题		(266)

■ 第十一章	新创企业的会计控制与财务管理	(267)
第一节	会计控制的知识	(267)
第二节	企业的资产负债表	(270)
第三节	企业的现金流量分析	(273)
第四节	企业的财务计划	(280)
思考题		(282)
■ 第十二章	网上开店	(283)
第一节	网上开店方式及行业的选择	(283)
第二节	网上开店的流程	(287)
第三节	网上开店的商品选择	(289)
第四节	网上开店的商品种类组合	(292)
第五节	网上开店的进货渠道	(294)
第六节	常见的网上开店平台介绍	(295)
第七节	网上店铺的装饰	(299)
思考题		(302)
■ 第十三章	网上店铺的经营管理	(303)
第一节	网上店铺的经营方式和技巧	(304)
第二节	网上开店的商品定价	(306)
第三节	网上开店的沟通互动	(307)
第四节	网上店铺的几种推广途径	(308)
第五节	建立网上信誉	(314)
第六节	网上竞争对手分析	(316)
第七节	网上交易过程中的法律问题	(317)
思考题		(319)
■ 第十四章	网上开店的物流与支付	(321)
第一节	网上开店的物流配送方式	(321)
第二节	网上开店的货款支付方式	(325)
第三节	网上支付的安全保证	(330)

思考题	(333)
■ 第十五章 网上的顾客服务	(334)
第一节 服务形式	(334)
第二节 客户保持管理	(337)
第三节 网上售前售中服务	(340)
第四节 商品售后服务	(341)
第五节 正确对待顾客换货和退货	(346)
思考题	(349)
■ 参考文献	(350)



第一章 创业与创业者素质

学习目标

1. 正确认识网络在财富创造中的特殊性和重要性。
2. 掌握创业的定义。
3. 正确认识创业教育的作用。
4. 正确认识欲望在创业中的重要作用。
5. 正确理解创业者应具备的能力。
6. 正确理解知识在创业中的重要作用。

第一节 网络创造财富

目前,网络市场成为与传统市场并列的最大的企业经营平台,网络营销已经为大多数企业所认识和接受,网络创造价值已经被大家所认可。例如,贵州“味美”年销售额突破亿元大关,95%的订单来自网络;湖南浏阳文家市烟花厂利用网络将产品销往全球,通过网络走向世界;广州艺品堂小品牌通过网络创造大市场,通过网络获得麦当劳、可口可乐等国际大买家订单;深圳阳光高科巧妙地利用网络进行品牌推广取得空前成功;杰特电子利用网络营销实现了国内市场零销售额到年销售额5 000万元,品牌认知度达到行业排名第四的营销效果。这些案例告诉我们,利用网络创造财富已经不是神话。与此同时,中小型企业电子商务应用意识彻底被唤醒,应用热情彻底被点燃,中小型企业也被推向电子商务竞争的风口浪尖,未来势必大规模地涌起企业的电子商务热潮,因为实施电子商务以提高企业的竞争力,已成为关系中小企业生死存亡的大事。中国社会科学院2006年2月19日公布的

《中国电子商务市场报告》预示：中国电子商务贸易在未来 5 年将会迎来新一轮高潮。网络产业是互联网带给 21 世纪的一个巨大的财富渠道。

互联网络的功能大致可分为以下三个方面：一是作为通信和传媒的功能，电子邮件正在成为最经济、最便捷的通信方式；二是作为交互式的娱乐平台，联网的游戏、在线的音乐和视频产品传输等都在给人们的娱乐生活提供更多的选择；三是作为商业交易的平台。无论哪一方面的应用，都蕴涵着商业机会。可以说，技术进步已经使现实生活的所有行为都映射到网络成为可能，但如何挖掘技术的潜力，组合网络的功能，形成一种有明确的投资目标和清晰的赢利途径的商业模式，这就需要创业者要有创新精神和创新能力，选择自己在新的机遇和挑战中的定位，制定新经济的发展战略。有人将互联网技术与改变世界经济活动规律的两次技术推动因素（瓦特发明蒸汽机和第一条跨大西洋海底电缆铺设完成）相提并论，预言网络经济时代的到来，互联网将成为经济的主旋律。正如一位著名的企业家所说：“要么触网，要么死亡。”

搜狐 CEO 张朝阳说曾经第一个把“注意力经济”和“风险投资”的概念引入国内，今天这两个概念就在全中国两万多个大小商业网站得到了“深入贯彻”。当然，那时候纳斯达克股市还是牛气冲天，网络股一路上扬，网络新贵一夜暴富的神话还在刺激着没有暴富的“网络英雄”们。一位网站的 CEO 说，他去美国开个会就能拿来几千万美元的投资。这句话在当时颇有代表性。甚至有些网站竟然开始对送上的风险投资挑三拣四，一副“只要有好的概念，就不愁没人投钱”的派头。这种繁荣状况，让人又一次看到了网络创造财富的速度和力量。因此，作为一个创业者要深刻认识 21 世纪整个世界已连结成一个总的经济体，甚至可以说是一个完整的生态系统。

第二节 创业的含义

创业，在步入 21 世纪的中国，是一个令人激动的词汇。它造就了一批又一批的年轻企业家，他们站在改革开放的潮头浪尖，引领着中国经济发展的方向；它鼓舞着一批又一批的青年人，他们怀揣着富国强民的理想，投入社会主义建设的百万大军中，去实现自己的价值和梦想。创业，它振奋了人们的精神，激励人们发扬革命前辈“艰苦创业，发愤图强”的精神；创业，