

网上

淘金



电子商务营销指南

阮庆生
编著



上海科学技术出版社

网上淘金

——电子商务营销指南

阮庆生 编著

上海科学技术出版社

网 上 淘 金

——电子商务营销指南

阮庆生 编著

上海科学技术出版社出版、发行

(上海瑞金二路 450 号 邮政编码 200020)

新华书店上海发行所经销 常熟市第六印刷厂印刷

开本 787 × 1092 1/32 印张 6.75 字数 147 000

2000 年 8 月第 1 版 2000 年 8 月第 1 次印刷

印数 1—6 000

ISBN 7-5323-5663-9/TP · 155

定价: 10.00 元

本书如有缺页、错装或坏损等严重质量问题,
请向本社出版科联系调换

序

一年多来,“Internet”、“网络经济”、“信息产业”、“电子商务”等一些时髦的话题被各种媒体炒得沸沸扬扬,大有“山雨欲来风满楼”之势。那么现在投入到网络世界里是否有利可图呢?

无情的现实告诉人们,在国内外市场竞争日趋激烈的今天,除了极少数网络服务企业稳步发展、如日中天之外,绝大部分网络服务企业均处于惨淡经营、度日如年的困境之中,甚至还有一些网络服务企业已经难以生存而倒闭破产……到目前为止,国内外所有的网络服务公司都在亏损,而且大都亏损得非常严重。

即使是位居全球网上零售业龙头老大的美国亚马逊公司,也被新闻媒体列入了“处境可危”之列。尽管亚马逊公司1999年第四季度网上营业收入大幅增长超过150%,达到6.5亿美元,但亏损状况仍没有明显的改进。因此,亚马逊公司不得不在2000年2月上旬宣布裁员150人。这一消息增加了美国华尔街对网上零售业发展前景的疑虑,从而导致了美国网上零售业股票的纷纷重挫。3月初,亚马逊股票大跌8%,收盘价为61.69美元,比起它52周以来的最高价113美元几乎减少了一半。

另据报道,名扬中外的国内“搜狐”网站虽然1999年的广告收入突破了100万美元,可是相对于他们的巨额投资而言,该网站的老总也是自叹入不敷出。2000年元旦过后,中

国中央电视台的记者采访了网上超市——“8848”网站的董事长，这位国内最大电子商务网站的当家人也坦诚相告了自己的艰辛。他们先后在网站建设方面投资了数亿元人民币，但截止到1999年底，网上交易的月营业额也不过是1500万元左右，距离他们的理想目标还相差甚远。展望前程，自然也是风险多多，困难重重。

究其原因，是网络服务企业定位不准吗？是网络服务企业时运不济吗？是网络服务企业人才匮乏吗？是网络服务企业财力有限吗……至今还难以得出一个准确的结论。

值得注意的是，越来越多的人已经清醒地意识到，一个不争的事实已摆在了世人的面前：网络服务企业眼下不赚钱，未必将来不赚钱。于是有人认为，网络服务企业目前不赚钱的确是事实，但是目前不赚钱并不意味着一定就是“赔钱”，只要以后能赚钱就行。然而问题的关键在于，究竟有多少网络服务企业能够坚持到将来赚钱的那一天呢？或许有相当一部分网络服务企业会在“黎明”前倒下。倘若如此，岂不可悲！眼下只见“投入”，不见“产出”，而且还不算是“赔钱”，难怪有专家评论说，现有的经济理论已经无法解释当今世界的“网络现象”了。

仁者见仁，智者见智。

正如一个故事讲的那样。飞机正在高空飞行，这时飞行员发现飞机的油箱快空了，他不得不通知机上的其他四位乘客做好逃生的准备。可糟糕的是机上只有四个降落伞包，这就意味着四人之中有一个必死无疑。于是，大家立刻紧张起来。飞行员说：“我得下去检查一下飞机，看看到底是出了什么故障。”说完就背起一个伞包跳下去了。接着，牧师拿起一个伞

包说：“我得下去拯救地上受苦受难的生灵，愿上帝保佑你们。”画完十字以后，他也跳下去了。第三个想要逃生的人说：“下面正在举行世界聪明人大赛，如果我不下去，世界上将会失去一个最聪明的人。”话音未落，他抓起一个背包就跳下去了。此时，机上只剩下一名年轻的登山运动员和一位老人家。飞机已经开始倾斜了，老人家说：“小伙子，我老了，你还年轻，你快离开吧！”年轻的登山运动员递给那位老人家一个伞包说：“没关系，刚才那个聪明人是背着我的登山包跳下去的。”

现实生活又何尝不是如此？在许多企业家看来，似乎只要抢先于别人进入网络世界，就等于抓住了成功的机遇。其实不然，无数事实证明，只有恰到好处地把握住抢先于别人的有利时机，同时自己又拥有决胜挑战的能力和方法，才能把“机”和“遇”有机地融为一体，从而步入成功之路。

在本书里，大家可以了解到一个真实的故事，它是作者在日趋激烈的网络市场上亲自实践的一段经历。如果网络服务企业营销得当，现在就可以赚钱是不成问题的。

本书正是作者在实践中经验的基础上编写而成的，其目的是定位于知识普及和应用实务两个方面。广大读者把本书作为知识普及读物和实用工具书，不仅能从中了解电子商务基础知识和掌握有关最新资料，解决“是什么”和“为什么”的问题；而且还能让大家知道应该“怎么办”，为社会各界人士提供解决现实问题的参考方案。

在编写过程中，作者本着面向企业、面向市场、面向社会的创作宗旨，力求内容新颖独特、全面详尽，重点突出、结合实际。为此作者搜集了近一年来国内外相关方面的最新资

料，从电子商务的基础理论和现代网络营销的实际应用两个方面，系统论证了我国电子商务的可行性和可操作性。与此同时，针对我国电子商务的现实状况和网络服务企业的生存发展，提出了作者的见解，即如何通过现代网络营销的增值服务，解决目前困扰网络服务企业的严重亏损问题。

本书完全不同于社会上已经出版的电子商务著作，而是从一个全新的角度，详细介绍了 Internet 、电子化社会、电子商务以及我国电子商务发展现状和趋势等方面的系统知识和相关资料，并从现代营销学的观点出发，全面阐述了企业网站建设、适用于中小企业的网络营销等方面的基本规律和运作方法。无论对电子商务了解与否，读者都可以从中提高对电子商务的认识，进而启发创新思路。

发展与风险同在，机遇与挑战并存。步入新的世纪，信息革命的浪潮席卷而来，每一个人都面临着新的考验。但愿越来越多的人能够认清形势，跟上时代前进的步伐，成就自己理想的事业。

作 者

2000年6月

目 录

1	认识 Internet	1
	计算机网络化工程 / 2	
	Internet 的起源 / 5	
	Internet 的作用 / 7	
	Internet 对传统媒体的强烈冲击 / 10	
	无线 Internet 的发展状况 / 11	
	Internet 的发展前景 / 14	
2	电子化社会	19
	电子化政府 / 19	
	电子化企业 / 22	
	电子化消费者 / 28	
	千乡万村上网工程 / 31	
3	电子商务综述	37
	正确认识电子商务 / 37	
	电子商务的特性 / 41	
	电子商务的动力因素 / 44	
	电子商务的人际环境 / 47	
	电子商务与金融电子化 / 52	
	电子商务与传统贸易 / 61	
	电子商务如何赢利 / 67	

国外电子商务发展状况 / 75	
商业网站路在何方 / 79	
4 我国的电子商务	82
我国 Internet 基本现状 / 83	
我国电子商务现状 / 85	
WTO 与电子商务 / 88	
我国电子商务发展前景 / 89	
我国电子商务的发展趋势 / 92	
我国电子商务的定位思考 / 101	
5 电子商务零售系统	107
电子零售的三种方式 / 108	
电子商务零售模式 / 109	
6 企业网站建设	115
加速企业信息化 / 115	
企业与电子商务 / 119	
Internet 网站类型 / 124	
网站建设工具 / 126	
企业网站的建设过程 / 129	
7 网络营销	138
网络营销的误区 / 139	
网络营销与传统营销的区别 / 142	
我国开展网上营销的阻力 / 148	

中小企业网上营销实施步骤 /	150
为你提供现代网络营销服务 /	157
客户消费心理及购买行为 /	162
网站团队建设与营销服务培训 /	169
网上营销案例 /	174

8 主要商务网站简介184

网上求职 /	184
网上聊天与即时信息 /	186
虚拟社区与自由论坛 /	187
计算机技术 /	189
网页开发 /	191
休闲娱乐 /	192
旅行服务 /	194
信息参考 /	196
家庭与教育 /	197
生活与时尚 /	199
金融与投资 /	200
门户网站 /	201
网上交易 /	202

1

认识 Internet

随着计算机、计算机网络及其 Internet 的普及，全球经济一体化的步伐愈来愈快。目前，世界各国政府都极为重视本国信息产业和 Internet 网络的发展进程，希望能够抓住机遇，促使本国经济出现跨世纪的飞跃。越来越多的事实证明，在未来的日子里，Internet 将会发挥巨大的作用，网络经济将毫无疑问地成为 21 世纪的主导经济，实现全球网络化、电子化、全面信息共享和电子商务已是大势所趋。

社会在变革，形势在变化，思想、认识、观念和意识是否也在跟着转变，这是一个值得人们深思的重要问题。就目前情况而言，现实生活中的大多数人还没有真正意识到社会变革的紧迫性和未来竞争的危机感，反而觉得“Internet”、“网络经济”以及“信息革命”只不过是少数人故弄玄虚的一些时髦玩意儿。于是，事不关己，高高挂起，整日沉湎于忙忙碌碌的日常事务之中。

尽快面向社会普及网络信息知识和电子商务知识，让大家知道“是什么”、“为什么”和“怎么办”。只有加速公众的观念更新，才能为我国赶上全球“信息革命”的时代大潮，实现新世纪的经济腾飞营造一个良好的人际氛围。

计算机网络化工程

最近几年，作为 Internet 的硬件基础建设，我国的计算机网络化取得了突飞猛进的发展。就我国目前的计算机网络系统集成技术而言，已经日渐成熟起来，每一个大中城市里的网络系统工程公司至少也有几十家乃至上百家。特别是通过“政府上网”和“企业上网”工程的具体实施，更进一步加快了我国以计算机网络化工程建设为标志的信息产业化进程。

以河南省为例，根据国家启动“政府上网”工程、加快各地信息港建设、实现我国迈入网络信息化社会的总体设想，全省的“政府上网”工程和各地信息港建设已经迈出了坚实的一步。截止到 2000 年 2 月底，包括省直机关、18 个市（地）、113 个县（市）、2000 多个乡镇的政府机关已经全部上了网，18 个市（地）和 113 个县（市）的信息港也已全部建成并已正式开通使用。政府上网以后，伴随着政府的管理与服务职能不断强化和完善，以及由“政府上网”工程所引发的良好示范效应，也进一步带动了全省“企业上网”和“家庭上网”工程的顺利实施。

随着国内外信息产业的飞速发展和网络建设进程的不断加快，人们对计算机网络以及 Internet 的依赖性会日益增强。

计算机网络类型

简而言之，Internet 是将以往相互独立的、散落在世界各个地方的单个计算机或相对独立的计算机网络，借助已经发展的有相当规模的电信网络或数据传输网络，通过一定的通讯协议而实现的更高层次的互联网络。Internet 是目前世界上最大

的计算机互联网络，它连接了全世界不计其数的计算机以及相对独立的计算机网络，从而成为世界上最为开放的信息共享系统。

一般而言，计算机网络可以分为以下几种类型：

局域网：限于一定建筑区域内的计算机网络，如一间办公室或一栋办公大楼内的数台 PC 机连接而成的网络。

校园网：限于一个单位区域内的计算机网络，如一所学校、一个单位或一家企业内部的数台 PC 机和一些局域网连接而成的网络。

城域网：限于一座城市区域内的计算机网络，它是建立在局域网和校园网相互连接基础之上的较大规模的计算机网络系统集成。

广域网：限于一定行政区域内城市与城市之间的计算机网络，它将城域网相互连接成为一个更大规模的计算机信息共享系统。

因特网：国家与国家之间形成的计算机国际互联网络，即 Internet，它是目前世界上规模最大的、拥有用户最多的、应用功能最全的计算机信息共享系统。

计算机内部网络系统

无论是机关院校，还是工商企业，Intranet（内部网络）较多采用的是局域网或校园网结构。根据实际需要，计算机内部网络应具有 WWW、FTP、E-mail 等综合功能。按照此原则，在设计计算机组网时，要遵循国际标准和国家有关规定，同时还应考虑到计算机内部网络的以下特点。

➤ 网络性能

先进性：充分利用飞速发展的计算机软硬件技术的最新

成果，建立一个开放的、高性能的、易管理的计算机内部网络系统。

实用性：建立一个具有现代化管理和高科技通信手段的信息系统，满足领导和基层对信息资源共享、完善业务流程和提高工作效率的需求。

经济性：在一定资金条件下，有效利用网络设备，建立性能价格比较高的、技术先进的和功能完善的计算机管理信息网络系统。所有软硬件的选型、配置和采购订货要坚持性能价格比最优原则，同时兼顾设备的互联能力。

可变性：充分考虑到日后内部网络的扩展或升级的需要，在建立内部网络的同时就要预留一定的网络链接空间，为内部网络功能的进一步强化奠定一个良好的基础。

保密性：采取有效的科技手段和严密的防范措施，加强内部网络的安全性能，确保内部网络的正常运行。

➤ 网络结构

随着高新技术产品在内部网络系统中的不断应用，使网络设备的性能得以不断提高，内部网络数据库的内容也随之变得日趋复杂，网络数据流量也会日趋庞大。另外，Internet/Intranet 应用模式的出现，改变了传统的计算机网络模式，这一切都对网络的通信性能提出了更高的要求，因此采取高速网络技术势在必行。目前可供选择的主要有 ATM、快速以太网和千兆以太网等三种形式。

ATM 是一种正在突起的新单元交换技术，是内部网络系统建设的一种主选类型，但是由于不同厂家的互联兼容性不是太好，选择面不广，目前还不宜选用。

90 年代初推出的快速以太网和千兆以太网，它的基本

原理与 10MB 互联网相同，可以完全兼容原有的以太网设备应用软件及网络管理经验，使以太网在区域网上的应用仍具有很大的优势。构筑快速交换以太网的网络产品技术非常成熟，同时，千兆以太网技术的成熟也是对它的最大支持，其网络产品具有较高的性能价格比，可以满足实际工作需要。

Internet 的起源

20 世纪 60 年代初的冷战时期，当时美国国防部认为，一旦发生核战争，只要几个炸弹就可以摧毁五角大楼，中断美国国防部与美军各基地之间的通讯联系。基于这种想法，美国有关部门提出了计算机系统结构的新思路，即取消原先以五角大楼为中心的计算机连接方式，采用没有中枢的计算机网络系统，该系统中的每个终端都可以通过许多连接点连接到其他终端和五角大楼。

1969 年由美国国防部开发并资助的 ARPANet 是 Internet 的前身，它采用了分布式控制和处理技术，因此满足了战争中可靠性的需要。即使它的某一个或多个站点遭到破坏，其他所有站点的连接将是完好的，照样可以发挥作战指挥能力。

由于特定时期的特殊需求加速了计算机网络化的发展，以及计算机网络规模逐步扩大以后所形成的前所未有的独特功能，也引起了美国经济界特别是华尔街金融巨头的青睐和高度重视。20 世纪 70 年代开始，计算机网络化技术在美国金融业和各大企业财团内部得到了积极的推广应用。

20 世纪 80 年代初，ARPANet、MILNet、NSFNet 和其他

一些计算机网络联合，从而形成了 Internet。Internet 只是一个缩写，它的全称是 InterComputerNetworks。成立之初，有数千的站点与之相连，随后它一直非常迅速地发展着。

20 世纪 80 年代末和 90 年代初，随着前苏联的解体和冷战的结束，美国军方解雇了一大批计算机网络技术人员，而这些人“失业者”马上就被美国金融业和各大企业财团所接纳。毫无疑问，这些计算机网络化的精英带着他们所掌握的最新技术，为美国的 Internet 事业注入了新的活力，并以令人不可思议的发展速度在全世界推进着 Internet。

因此，进入 90 年代以后，Internet 的发展呈现出指数性，特别是最近三年，每年都有数十万个新的站点加入 Internet。现在接入 Internet 的国家和地区已经超过了 180 个，用户也已超过了 2 亿 5900 万。

Internet 的连接包括了物理连接和软件连接两种方法。

物理连接：各计算机主机之间利用常规的电话线、光缆线、高速数据线、微波、卫星等各种通讯手段进行连接。

在物理连接过程中，又分为超级服务器连接（通过光缆、微波或卫星接入 Internet 主干网络）、普通服务器连接（通过电话线或光缆线与超级服务器连接）和 PC 机连接（通过调制解调器与 ISP 网络服务商提供的服务器连接）等三种方式。

软件连接：全球网络中的计算机硬件千差万别，使用的操作系统和计算机软件也各不相同，要保证这些计算机之间能够畅通无阻的交换信息，就必须使用同一种语言，即统一的通讯协议，也即 TCP/IP（传输控制/网际协议）。

Internet 的作用

随着 Internet 在全球的迅速扩展和信息经济时代的到来,信息的传播和交换不仅使企业或企业集团内部变得既充分又深入,而且企业与外界之间在一个开放和自由的环境下也得到了充分、及时的交流,信息传播在其深度和广度两方面都达到了最满意的状态。这种局面的形成不得不归功于 Internet 所具有的独特功能。

网络媒体的广博性: Internet 覆盖面广,在全球范围内能上网的地方都可以看到各个网站的信息内容。

前所未有的时效性:通过 Internet 提供的 24 小时全天候服务,可以不间断地随时随机发布信息。与此同时,只要内容上传完毕,网上的广大用户也可以不受时空限制,随时随地看到网上的信息。

易于沟通的交互性:Internet 为网上的广大用户提供信息服务的同时,还可以接受用户的咨询、建议、评论和交易。

无与伦比的容纳性:Internet 上的信息一般不受容量多少的限制,可以根据需要随时扩充。

界面形式的多样性:Internet 上的信息内容可作成文字、图片、图象、声音等多种形式,充分体现了 Internet 所具有的多媒体功能。

进而言之,Internet 使信息成本降低、加快了信息传播的速度、增大了有效的信息资源等特点,也是其他任何一种传播媒体或交流工具所无法比拟的。可以说 Internet 为企业在全世界寻找满意的贸易伙伴,改善自身的经营环境,提供了理想的