



21世纪普通高等教育规划教材

网上创业 理论与实践

李志刚 主编



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

21 世纪普通高等教育规划教材

网上创业理论与实践



机械工业出版社

本书系统地阐述了网上创业的基本知识、理论、方法和实践技能。

本书首先从创业的视角,介绍了对创业者的素质要求、创业机会的识别、创业团队组建管理,以及创业资金的获取和运用等;其次,从实战的角度阐述了网上创业的环境、创业模式、创业项目评价、创业的工作流程、风险管理,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选择、商品选择、网上店铺的经营管理,以及物流支付和客户服务等。通过对本书的学习,可以系统地实现创业教育,使读者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,在书中插入了大量鲜活的创业案例,并引入了网上创业实习实践的内容。本书可作为高等院校、职业学院的电子商务、信息系统与信息管理、计算机应用、工商管理等专业的教材,也可以作为从事网上创业、网络服务及创业教育的人员的参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

网上创业理论与实践/李志刚主编. —北京:机械工业出版社, 2010.3

21 世纪普通高等教育规划教材

ISBN 978-7-111-29682-9

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(2010)第 019321 号

机械工业出版社(北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

策划编辑:易敏 责任编辑:易敏 版式设计:张世琴

责任校对:李秋荣 责任印制:乔宇

北京机工印刷厂印刷

2010 年 3 月第 1 版第 1 次印刷

185mm×230mm·18 印张·396 千字

标准书号:ISBN 978-7-111-29682-9

定价:29.00 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服务中心:(010)88361066

门户网:<http://www.cmpbook.com>

销售一部:(010)68326294

教材网:<http://www.cmpedu.com>

销售二部:(010)88379649

读者服务部:(010)68993821 封面无防伪标均为盗版

前言

创业教育的概念是在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。这次会议报告阐述的“21世纪的教育哲学”中,提出了“学习的第三本护照”,即创业能力的问题,要求把创业能力教育提高到与学术性和职业性教育同等的地位。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最本质的力量——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,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,将成为教育理论的一个新的生长点。在这个生长点上,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,为丰富教育理论作出贡献。

2010年1月15日,中国互联网络信息中心(CNNIC)在北京发布了《第25次中国互联网络发展状况统计报告》。报告显示,截至2009年底,我国互联网普及率以28.9%的比例超过全球平均水平。同时,我国网民数达到3.84亿,宽带网民数达到3.46亿,国家CN域名数达1682万,3项指标继续稳居世界排名第一,显示出我国互联网的规模价值正在日益增大。我国网民规模的扩大得益于我国经济的快速发展。同时,网民规模的增长也推动我国互联网网络价值的提升。随着网民的快速增长,网络的商业价值倍增。

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,我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。而现在我国与美国同步,甚至很多原始的应用都起源于我国,比如网络游戏。目前,我国互联网用户、手机用户数量非常庞大,这也催生了很多我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,把海外的经验用在国内;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。因此,面对知识经济、网络经济发展迅猛,在网络创业大潮涌来之际,充分利用互联网资源,根据大学

生容易接受新生事物,且学习能力、创造能力强的特点,把创业教育、专业教育与网络经济的发展结合起来,融创业精神培养、创业知识教学、创业技能及实践为一体,我们提出了“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,进行网上创业的门槛要低许多,但并非不需要技巧和知识。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,掌握网上创业的技能技巧。

本书是在“十一五”国家级课题“基于质量功能展开的电子商务本科专业应用型人才培养模式研究”和四川省高等教育教学改革项目“基于创业导向与创业能力的电子商务本科培养模式与实践研究”的研究成果“网上创业模式”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,符合学习习惯和学生的心理。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和教训为背景,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,并引入了大量鲜活的案例,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。该书适用于信息管理、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者和研究人员,以及有志于网上创业的读者,都有较高的参考价值。

本书共分16章,由浅入深地讲解了网上创业所需的素质和各种技能,大致内容如下:

第1章主要讲解了创业者素质与创业团队组建;第2章介绍了创业机会的识别与评估;第3章分析了我国网上创业的环境;第4章介绍了网上创业项目选择与评价的知识;第5章讲解了创业资金的获取与运用的方法;第6章分析了目前网上创业的各种商业模式;第7章较详细地阐述了网上创业的基本程序;第8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9章介绍了创业商业计划书的撰写方法;第10章阐述了网络企业注册的基本流程和知识;第11章介绍了新创企业会计控制与财务管理的基本知识;第12章详细讲解了网上开店的知识和技巧;第13章阐述了网上店铺经营管理的知识和方法;第14章介绍了网上开店的物流与支付的知识和方式;第15章阐述了网上客户服务的作用和方法;第16章介绍了网上创业的操作实践。

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3章、第5章、第6章由李砚编写;第7章、第9章、第10章由朱萍编写;第11章由向全珍、李志刚编写;第16章由刘勇编写;第1章、第2章、第4章、第8章、第12章、第13章、第14章、第15章由李志刚编写,程园、唐梦、聂运洁参加了该部分的工作。

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能在文中一一注明,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们都还在积极努力,本书只是该领域探索活动的一小步,尽管编者付出了艰苦的努力,然而学识有限,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,提出宝贵建议。

李志刚

2010年2月

目 录

前言	
第1章 创业者素质与创业团队组建	1
本章学习目标	1
1.1 创业的概念	1
1.2 创业和创业教育的作用	2
1.3 创业欲望	3
1.4 创业者应具备的能力	4
1.4.1 创新能力	5
1.4.2 策划能力	5
1.4.3 组织能力	6
1.4.4 指挥能力	6
1.4.5 控制能力	7
1.4.6 协调能力	7
1.5 创业者的素质	7
1.6 创业者应具备的知识	9
1.6.1 专业知识	10
1.6.2 管理知识	10
1.6.3 会计常识	10
1.6.4 税务知识	11
1.6.5 法律常识	11
1.6.6 营销知识	11
1.7 组建创业团队	12
1.7.1 组建创业团队的必要性	12
1.7.2 组建具有共同目标的创业团队	13
1.7.3 组建创业团队应具备的条件	14
思考题	16
案例分析	16
第2章 创业机会的识别与评估	18
本章学习目标	18
2.1 发现创业机会	18
2.1.1 创业商机的认识	18

2.1.2 创业机会的类型	19
2.1.3 创业机会的来源	20
2.1.4 成功识别创业机会所需的条件	21
2.2 获取创业所需的信息	21
2.2.1 创业信息的内容与构成	21
2.2.2 获取创业信息的途径	22
2.3 创业的 SWOT 分析	23
2.3.1 SWOT 分析的步骤	23
2.3.2 SWOT 分析的要素	24
2.4 创业机会的评估	25
2.4.1 评估目的	25
2.4.2 评估原则	25
2.4.3 评估参考标准	28
思考题	29
案例分析	29
第 3 章 网上创业的环境分析	31
本章学习目标	31
3.1 互联网的特殊性	31
3.2 网上创业的特点	34
3.2.1 互联网对商业活动的影响	34
3.2.2 网上创业的优势	37
3.3 我国网上创业的宏观环境分析	39
3.3.1 政治环境	39
3.3.2 经济环境	39
3.3.3 文化环境	39
3.3.4 科技环境	40
3.3.5 法律环境	40
3.4 互联网行业环境分析	42
3.4.1 行业进入壁垒	42
3.4.2 互联网行业进入壁垒的特点分析	44
3.5 网上创业环境的风险	46
思考题	46
案例分析	47
第 4 章 网上创业项目选择与评价	49
本章学习目标	49
4.1 网上创业项目选择的思路与原则	49

4.1.1 网上创业项目选择的基本思路	49
4.1.2 创业项目选择的原则	50
4.2 网上创业项目选择的注意事项	53
4.2.1 依靠网络基础,借助网络特性	53
4.2.2 能借助网络低成本经营,增加经营机会	53
4.2.3 产品或商品的展示手段要适合互联网	54
4.2.4 经营者能更有效地吸纳消费者的意见	54
4.2.5 准确的市场定位	55
4.3 网上目标市场评测模型	55
4.3.1 网上目标市场评测模型的基本原理与功能	55
4.3.2 实例计算	57
4.4 电子商务创业项目评估的内容和指标	60
思考题	61
案例分析	61
第5章 创业资金的获取与运用	63
本章学习目标	63
5.1 创业资金的来源	63
5.2 风险投资	64
5.2.1 风险投资的运作方式及来源	64
5.2.2 风险投资的基本要素	65
5.2.3 风险投资的主要特点	66
5.2.4 风险投资适合创业和处于早期发展阶段的企业	67
5.2.5 风险资本的投入	69
5.2.6 创业企业如何获取风险投资	70
5.2.7 风险投资在中国	73
5.3 资本市场融资	75
5.3.1 资本市场融资方式简介	75
5.3.2 纳斯达克(NASDAQ)介绍	77
5.4 其他融资方式	81
5.4.1 融资方式概述	81
5.4.2 融资过程	83
5.5 支持大学生创业的机构与方式	83
思考题	85
案例分析	85
第6章 网上创业模式	87
本章学习目标	87

6.1 依托互联网的新型创业模式	87
6.1.1 在线型创业	87
6.1.2 互补型创业	89
6.1.3 延伸型创业	91
6.2 网上创业的基本商务模式	92
6.2.1 B2B 模式	92
6.2.2 B2C/C2C 模式	95
6.2.3 B2B/B2C/C2C 边界的模糊与 B2B2C 模式	96
6.3 其他创业模式	97
6.3.1 IT 技术提供模式	97
6.3.2 电子商务服务模式	98
6.3.3 B2B 中介模式	101
6.3.4 网上代理模式	101
6.3.5 网络广告模式	104
思考题	106
案例分析	106
第7章 网上创业的基本程序	109
本章学习目标	109
7.1 筹划期	109
7.1.1 树立创业观念	109
7.1.2 撰写创业计划书	110
7.1.3 组织创业团队并注册公司	110
7.1.4 评估初期成本	110
7.1.5 制定执行时间表	111
7.2 网站制作期	111
7.2.1 域名注册	111
7.2.2 选择 Web 主机	112
7.2.3 开发网站	112
7.3 营销期	113
7.3.1 宣传站点	114
7.3.2 客户关系管理	116
7.4 评估期	118
7.4.1 网站建设评估	118
7.4.2 网站应用评估	118
7.5 转型期	119
7.5.1 转型期要吸引风险投资	120

7.5.2 风险投资的考察内容	120
7.6 应用期	120
7.6.1 网络企业财会工作的特点	121
7.6.2 网络企业财会工作普遍存在的问题	121
7.6.3 加强网络企业财会工作的几点建议	121
思考题	121
案例分析	122
第8章 网上创业风险的预防与转嫁	125
本章学习目标	125
8.1 创业风险的基本知识	125
8.1.1 对风险的认识与理解	126
8.1.2 风险的基本特征	127
8.1.3 创业风险及其特点	128
8.2 网上创业风险的类型	129
8.2.1 战略风险	129
8.2.2 操作风险	130
8.2.3 技术风险	131
8.2.4 道德和法律方面的风险	132
8.2.5 安全风险	132
8.3 网上创业风险的分析与预防	133
8.3.1 创业风险的识别	133
8.3.2 网上经营过程中的风险分析	133
8.3.3 对风险保持警惕	134
8.3.4 风险防范	135
8.4 风险的转嫁与管理	137
8.4.1 风险转嫁的策略	137
8.4.2 网上企业的商务风险管理	137
思考题	138
案例分析	139
第9章 创业的商业计划书	140
本章学习目标	140
9.1 商业计划书的基本知识	140
9.1.1 商业计划书的作用	140
9.1.2 商业计划书的范围	141
9.1.3 怎样写好商业计划书	141
9.2 商业计划书的结构和内容	142

9.2.1 商业计划书的结构	142
9.2.2 商业计划书的内容	143
9.2.3 编制商业计划书需注意的细节	144
9.3 商业计划书的编制	147
9.3.1 商业计划书的编制要求	147
9.3.2 商业计划书的格式	147
9.3.3 商业计划书的编制方式	148
9.3.4 编制商业计划书时需注意的问题	148
9.4 商业计划书的大纲和范例	148
9.4.1 商业计划书大纲	149
9.4.2 商业计划书大纲范例	151
思考题	152
案例分析	152
第10章 网络企业注册	155
本章学习目标	155
10.1 企业形式的选择	155
10.1.1 我国企业的基本类型	155
10.1.2 选择合适的企业类型	156
10.1.3 企业名称的构成	158
10.2 不同类型企业的设立程序	158
10.2.1 设立企业的一般流程	158
10.2.2 企业的工商注册登记	158
10.2.3 企业的税务登记	160
10.3 网络企业登记与注册	161
10.3.1 注册 ICP	162
10.3.2 红盾 315 经营性网站备案登记	162
10.3.3 网站名称的注册	164
10.4 网上创业的执照与法律问题	164
10.4.1 网上创业的执照问题	164
10.4.2 网上创业的法律问题	165
思考题	167
案例分析	167
第11章 新创企业的会计控制与财务管理	171
本章学习目标	171
11.1 会计控制的知识	171
11.1.1 会计要素	171

11.1.2 财务报表	172
11.2 企业的资产负债表	173
11.2.1 资产负债表的作用	173
11.2.2 资产负债表的内容	173
11.2.3 资产负债表的格式	173
11.2.4 资产负债表的编制方法	174
11.3 财务分析	174
11.3.1 会计报表分析	175
11.3.2 比率分析	177
11.3.3 趋势分析	182
11.3.4 现金流量分析	182
11.4 投资决策和预算管理	186
11.4.1 投资决策	186
11.4.2 预算管理	187
思考题	190
第12章 网上开店的基本知识	191
本章学习目标	191
12.1 网上开店的行业选择和开店方式	191
12.1.1 确定商品的类别	192
12.1.2 网上开店的方式	192
12.1.3 确定货源与价格	193
12.1.4 市场调查	194
12.2 网上开店的流程	194
12.3 网上开店的商品种类组合	196
12.3.1 主力商品	196
12.3.2 特色商品	197
12.3.3 辅助商品	197
12.3.4 附属品	197
12.3.5 刺激性商品	197
12.4 网上开店的进货渠道	198
12.4.1 批发进货	198
12.4.2 厂家进货	198
12.4.3 关注外贸产品或 OEM 产品	199
12.4.4 买入库存积压或清仓处理产品	199
12.4.5 寻找特别的进货渠道	199
12.5 常见的网上开店平台介绍	199
12.5.1 易趣网	200

12.5.2 淘宝网	201
12.5.3 拍拍网	201
12.5.4 百信手机网	201
12.6 网上店铺的装饰	202
12.6.1 网上店铺装饰的知识和工具	202
12.6.2 网上店铺装饰的基本原则	203
思考题	204
案例分析	204
第13章 网上店铺的经营管理	206
本章学习目标	206
13.1 网上店铺的经营方式和技巧	206
13.1.1 经营方式	206
13.1.2 经营的方法和技巧	207
13.2 网上开店的商品定价	209
13.3 网上开店的沟通互动	209
13.4 网上店铺的几种推广途径	210
13.4.1 电子邮件营销	210
13.4.2 文字链广告	211
13.4.3 网络图片广告	211
13.4.4 搜索引擎结果登录	212
13.4.5 搜索引擎竞价排名	212
13.5 建立网上信誉	213
13.5.1 建立信誉的意义和作用	213
13.5.2 建立网上信誉的技巧	214
13.6 网上竞争对手分析	215
13.7 网上交易过程中的法律问题	216
思考题	217
案例分析	217
第14章 网上开店的物流与支付	219
本章学习目标	219
14.1 网上开店的物流配送方式	219
14.1.1 邮局配送	219
14.1.2 快递公司配送	220
14.1.3 物流公司配送	222
14.1.4 其他配送	223
14.2 网上开店的货款支付方式	223

14.2.1 网上开店的主要付款方式	224
14.2.2 网上支付的现状	224
14.2.3 常见的支付方式	224
14.3 网上支付的安全保证	226
14.3.1 网上支付安全的基本知识	226
14.3.2 CFCA 的数字证书	227
思考题	228
案例分析	228
第15章 网上的客户服务	230
本章学习目标	230
15.1 服务形式	231
15.1.1 网站留言服务	231
15.1.2 电话服务	231
15.1.3 网上即时服务	232
15.1.4 电子邮件服务	232
15.1.5 上门服务	232
15.2 客户保持管理	232
15.2.1 客户保持的意义	232
15.2.2 客户保持管理的内容	233
15.2.3 客户关怀	234
15.3 网上营销的售前、售中服务	235
15.3.1 售前、售中服务	235
15.3.2 网上售中服务的重要性	235
15.4 商品售后服务	236
15.4.1 售后服务的概念	236
15.4.2 利用因特网进行个性化服务	237
15.4.3 网上售后服务	238
15.5 正确对待顾客换货和退货	239
15.5.1 制定换货和退货的服务说明书	239
15.5.2 友善对待顾客的退换货	240
思考题	241
案例分析	241
第16章 网上创业的实践	243
本章学习目标	243
16.1 开设网上商店	243
16.1.1 网上开店并进行交易的流程	243

16.1.2 经营商品的选择	244
16.1.3 在淘宝网上开设店铺	247
16.2 经营管理网上商店	258
16.2.1 网店商品销售流程	258
16.2.2 网店的管理	258
16.2.3 网店的推广	260
16.3 物流与支付过程的实践	262
16.3.1 物流配送过程	262
16.3.2 货款支付过程	264
实践操作题	266
参考文献	267
参考网站及网页	270

第 1 章

创业者素质与创业团队组建

本章学习目标

1. 能深刻理解创业的内涵
2. 能正确认识创业教育的作用
3. 认识欲望在创业中的重要作用
4. 正确理解创业者应具备的能力
5. 正确理解创业者的知识在创业中的重要作用
6. 了解团队存在的意义，理解团队与群体对企业的不同作用，明确创业团队组建的重要意义及创建过程
7. 认识创业团队的合理结构以及如何才能获得高效率

1.1 创业的概念

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，引领着我国经济发展的方向；它鼓舞着一批又一批的青年人，怀揣着富国强民的理想，去实现自己的价值和梦想；它振奋了人们的精神，推动着中国经济的发展，去实现中华民族的伟大复兴。比尔·盖茨说：“从来没有这么多的机会让人们去完成从前根本无法做到的事情。这确实是一个从未有过的最佳（创业）年代！”

关于创业的定义较多。目前，在创业学和创业管理学界还没有一个被广泛接受的定义。“创业”一词从词源上不难理解。“创业”一词由“创”和“业”两个字组成。“创”有开创、开始（做）、（初次）做之意；从字面上理解有创办、创造、创立、创设、创新、创造之意；而“业”可以是行业、职业、产业、事业、家业、企业等。创业的概念可以从两个层次来理解，即狭义的创业和广义的创业。

狭义的创业概念为：创建一个新企业的过程。而创建一个企业需要符合以下几个方面的条件。第一，企业创办必须符合法定程序。各国对创业都有一些法律上的规定，比如注册资金、人数、机构、营业范围以及纳税的方式和税率等。我国在 1999 年通过了《中华人民共