



教育部 财政部中等职业学校教师素质提高计划成果
电子商务专业师资培训包开发项目 (LBZD050)



网店运营与管理

教育部 财政部 组 编
吴清烈 主 编
吴清烈 武 忠 黄东锐
陆兰华 黄 彦 戴美红 执行主编
昌运星 韩国新 杜 珺
王 安

F713.365
2012/

阅 览



教育部 财政部中等职业学校教师素质提高计划成果
电子商务专业师资培训包开发项目 (LBZD050)

网店运营与管理

Wangdian Yunying Yu Guanli

教育部	财政部	组 编
吴清烈		主 编
吴清烈	武 忠	黄东锐
陆兰华	黄 彦	戴美红
昌运星	韩国新	杜 珺
王 安		执行主编



外语教学与研究出版社

北京

图书在版编目(CIP)数据

网店运营与管理/ 教育部, 财政部组编; 吴清烈主编. — 北京: 外语教学与研究出版社, 2011. 12

ISBN 978-7-5135-1575-7

I. ①网… II. ①教… ②财… ③吴… III. ①网上销售—商业经营—中等专业学校—师资培训—教材 IV. ①F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 261886 号

出版人: 蔡剑峰

责任编辑: 牛贵华 姚 瑶

封面设计: 姜 凯

出版发行: 外语教学与研究出版社

社 址: 北京市西三环北路 19 号 (100089)

网 址: <http://www.fltrp.com>

印 刷: 北京市鑫霸印务有限公司

开 本: 787×1092 1/16

印 张: 18.5

版 次: 2012 年 1 月第 1 版 2012 年 1 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5135-1575-7

定 价: 42.70 元

* * *

职业教育出版社:

地 址: 北京市西三环北路 19 号 外研社大厦 职业教育出版分社 (100089)

咨询电话: 010-88819475

传 真: 010-88819475

网 址: <http://vep.fltrp.com>

电子信箱: vep@fltrp.com

购书电话: 010-88819928/9929/9930 (邮购部)

购书传真: 010-88819428 (邮购部)

* * *

购书咨询: (010)88819929 电子邮箱: club@fltrp.com

如有印刷、装订质量问题, 请与出版社联系

联系电话: (010)61207896 电子邮箱: zhijian@fltrp.com

制售盗版必究 举报查实奖励

版权保护办公室举报电话: (010)88817519

物料号: 215750001

教育部 财政部中等职业学校教师素质提高计划成果
系列丛书

编写委员会

主任 鲁 昕

副主任 葛道凯 赵 路 王继平 孙光奇

成 员 郭春鸣 胡成玉 张禹钦 包华影 王继平(同济大学)

刘宏杰 王 征 王克杰 李新发

专家指导委员会

主任 刘来泉

副主任 王宪成 石伟平

成 员 翟海魂 史国栋 周耕夫 俞启定 姜大源

邓泽民 杨铭铎 周志刚 夏金星 沈 希

徐肇杰 卢双盈 曹 晔 陈吉红 和 震

韩亚兰

教育部 财政部中等职业学校教师素质提高计划成果
系列丛书

**电子商务专业师资培训包开发项目
(LBZD050)**

项目牵头单位 东南大学
项目负责人 吴清烈

出版说明

根据 2005 年全国职业教育工作会议精神和《国务院关于大力发展职业教育的决定》(国发[2005]35 号),教育部、财政部 2006 年 12 月印发了《关于实施中等职业学校教师素质提高计划的意见》(教职成[2006]13 号),决定“十一五”期间中央财政投入 5 亿元用于实施中等职业学校师资队伍建设和相关项目。其中,安排 4 000 万元,支持 39 个培训工作基础好、相关学科优势明显的全国重点建设职教师资培养培训基地牵头,联合有关高等学校、职业学校、行业企业,共同开发中等职业学校重点专业师资培训方案、课程和教材(以下简称“培训包项目”)。

经过四年多的努力,培训包项目取得了丰富成果。一是开发了中等职业学校 70 个专业的教师培训包,内容包括专业教师的教学能力标准、培训方案、专业核心课程教材、专业教学法教材和培训质量评价指标体系 5 方面成果。二是开发了中等职业学校校长资格培训、提高培训和高级研修 3 个校长培训包,内容包括校长岗位职责和能力标准、培训方案、培训教材、培训质量评价指标体系 4 方面成果。三是取得了 7 项职教师资公共基础研究成果,内容包括中等职业学校德育课教师、职业指导和心理健康教育教师培训方案、培训教材,教师培训项目体系、教师资格制度、教师培训教育类公共课程、职业教育教学法和现代教育技术、教师培训网站建设等课程教材、政策研究、制度设计和信息平台等。上述成果,共整理汇编出 300 多本正式出版物。

培训包项目的实施具有如下特点:一是系统设计框架。项目成果涵盖了从标准、方案到教材、评价的一整套内容,成果之间紧密衔接。同时,针对职教师资队伍建设的基础性问题,设计了专门的公共基础研究课题。二是坚持调研先行。项目承担单位进行了 3 000 多次调研,深度访谈 2 000 多次,发放问卷 200 多万份,调研范围覆盖了 70 多个行业和全国所有省(自治区、直辖市),收集了大量翔实的一手数据和材料,为提高成果的科学性奠定了坚实基础。三是多方广泛参与。在 39 个项目牵头单位组织下,另有 110 多所国内外高等学校和科研机构、260 多个行业企业、36 个政府管理部门、277 所职业院校参加了开发工作,参与研发人员 2 100 多人,形成了政府、学校、行业、企业

和科研机构共同参与的研发模式。四是突出职教特色。项目成果打破学科体系,根据职业学校教学特点,结合产业发展实际,将行动导向、工作过程系统化、任务驱动等理念应用到项目开发中,体现了职教师资培训内容和方式方法的特殊性。五是研究实践并进。几年来,项目承担单位在职业学校进行了1 000多次成果试验。阶段性成果形成后,在中等职业学校专业骨干教师国家级培训、省级培训、企业实践等活动中先行试用,不断总结经验、修改完善,提高了项目成果的针对性、应用性。六是严格过程管理。两部成立了专家指导委员会和项目管理办公室,在项目实施过程中先后组织研讨、培训和推进会近30次,来自职业教育办学、研究和管理一线的数十位领导、专家和实践工作者对成果进行了严格把关,确保了项目开发的正确方向。

作为“十一五”期间教育部、财政部实施的中等职业学校教师素质提高计划的重要内容,培训包项目的实施及所取得的成果,对于进一步完善职业教育师资培养培训体系,推动职教师资培训工作的科学化、规范化具有基础性和开创性意义。这一系列成果,既是职教师资培养培训机构开展教师培训活动的专门教材,也是职业学校教师在职自学的重要读物,同时也将为各级职业教育管理部门加强和改进职教教师管理和培训工作提供有益借鉴。希望各级教育行政部门、职教师资培训机构和职业学校要充分利用好这些成果。

为了高质量完成项目开发任务,全体项目承担单位和项目开发人员付出了巨大努力,中等职业学校教师素质提高计划专家指导委员会、项目管理办公室及相关方面的专家和同志投入了大量心血,承担出版任务的11家出版社开展了富有成效的工作。在此,我们一并表示衷心的感谢!

编写委员会

2011年10月

前 言

在互联网日益成熟的今天，几乎每家企业的发展都离不开电子商务，电子商务已经进入了快速增长的黄金发展时期，这就需要大批具有电子商务实操能力的技能型人才。电子商务在我国企业的应用越来越广泛，对我国经济的影响越来越大，我国对电子商务人才的需求也越来越旺。在我国，加快电子商务人才培养的呼声越来越高。担当培养企业一线技能型电子商务应用人才重任的中职电子商务专业对推动我国电子商务发展所起的作用将越来越重要。

中职电子商务专业人才培养远不能满足我国电子商务应用迅速发展对一线操作技能型电子商务人才的需要，中职电子商务专业毕业生就业对口率很低。中职学校电子商务教育存在的问题，可以罗列出一大堆，如定位模糊、教学脱离实际、课程设置不合理、教材质量低劣、师资严重短缺、实训环节跟不上、企业不认同、学生就业困难等。但是，我国中职学校电子商务教育最严重的问题是电子商务专业师资的缺乏。因为我国 2005 年才有电子商务本科毕业生，很多中职学校电子商务专业教师都转岗于其他专业，没有很好地掌握电子商务相关理念、技术和技能，难以胜任我国中职电子商务人才培养的需要。

很显然，培训是提高中职教师能力的一大途径。而培训教材对中职学校电子商务专业教师培训工作至关重要，在促进专业教师教学能力提升方面起到举足轻重的作用。对电子商务专业教师培训的核心课程，我们作了比较深入的思考：面向中职学校电子商务专业教师培训的专业核心课程教材不是普通高等院校该专业的某一门课程的教材，重点在于培养中职教师在电子商务教育方面不可替代的核心能力，并且核心课程应该解决目前电子商务专业教师培训中的核心问题。由于绝大部分的职业学校教师是由普通高等院校培养出来的，接受的是学科中心的学术教育，在进入职业学校后通常按“学过的内容、体系和方法”教学。只有通过接受用“职业性”课程及其教材进行的培训，才能懂得如何去“职业性”地教。因此，中职学校电子商务专业教师培训的核心课程应该是电子商务专业领域的主干课程按照与职业教育课程相似的框架结构展开，并体现教师的工作过

程和学生的未来职业导向。

根据中职学校电子商务专业师资状况和培训需求调查以及对中职学校电子商务专业教师教学能力分析研究结果,目前中职电子商务专业教师培训中存在的核心问题是:对中职电子商务人才职业定位普遍不清楚,对中职电子商务专业核心技能的认知与训练方法了解不够,中职电子商务专业建设与人才培养问题很多,企业实践训练的缺乏最为严重。所以,中职电子商务专业教师的核心能力应该是:了解电子商务职业发展与岗位要求以及中职电子商务人才培养的总体要求,掌握电子商务专业技能及其教学方法,能参与中职电子商务专业建设,能把职业、技能与教育融为一体的综合能力。

从东南大学、东北财经大学、贵州大学、江西农业大学和湖北武汉职业技术学院等五家国家职业教育师资培训基地的国家级中职教师电子商务专业骨干教师的培训教学实践看,如何安排教师培训的企业实践环节,各基地做法各样,效果也不一样,学员意见也比较多,而这一点也确实对电子商务专业骨干教师的培训非常重要。基于上述对中职电子商务专业教师培训核心课程及其定位的认识,中等职业学校电子商务专业教师培训核心课程的设置应该有助于提高中职教师电子商务专业的核心技能、职业教育素质和职业技能教学能力。项目课程是目前比较理想的职业教育课程体系,能够比较充分地体现现代职业教育理念,并能有利于学生综合岗位职业能力的培养;另外,网络营销与广告以及网店运营与管理是电子商务应用职业领域两个最为核心的岗位群。所以,我们确定把《网络营销与广告》项目课程和《网店运营与管理》项目课程作为中职电子商务专业教师培训的核心课程。在内容上,与中职电子商务专业教师实践能力标准中的“网络营销与广告”和“网店运营与管理”模块对应,采取项目课程的理念和思路编写;每个项目活动的设计严格参照教师实践能力标准中规定的的能力要求。为确保教材对中职教师培训的适用性,我们不仅针对核心课程大纲广泛征求了中职电子商务专业老师意见,而且核心课程的每一个项目都邀请中职电子商务专业教师参与编写和研讨。

本书是《网店运营与管理》项目课程教材,由7个项目组成:网店开设与定位;网店设计与装饰;网店商品信息维护;网店推广与宣传;网店进货、库存与仓储管理;网店订单与配送管理和网店客户服务与管理。每个项目有若干个模块,共有25个模块。每个模块设计有培训目标、工作任务、能力训练、理论知识和思考与讨论5个部分。培训目标包括终极目标和促成目标;工作任务包括总体任务和具体任务;能力训练包括若干实践活动,通过设计多样化的实践活动,训练中职电子商务专业教师实践能力标准中规定的“网络营销与广告”岗位群相关操作技能和职业能力。

本书是项目研发团队集体努力工作的成果，由吴清烈和武忠共同主持编写工作。具体编写分工如下：吴清烈拟定教材框架和编写前言，黄东锐与王安编写项目 1，戴美红与吴清烈编写项目 2，陆兰华编写项目 3，黄彦与武忠编写项目 4，杜珺与吴清烈编写项目 5，昌运星与吴清烈编写项目 6，韩国新与吴清烈编写项目 7，吴清烈负责最后教材修改和统稿。

本书是教育部财政部中等职业学校教师素质提高计划专业项目“中职电子商务专业师资培训包研究与开发”（编号：LBZD050）的成果之一。项目研发以及本书编写工作一直得到项目办和专家组的指导，特别感谢石伟平、邓泽民、卜军、杨铭铎、沈汉达、张杨莉、冯晓、王奕俊、师慧丽等专家的指点和帮助。另外，在项目研发以及本书编写过程中，我们与河南许昌工商管理学校、广东惠州外贸学校、重庆市四川仪表工业学校、上海市商业学校、江苏南京市鼓楼职业中专学校等 20 所中职学校的部分电子商务专业教师进行了座谈交流。非常感谢东南大学、东北财经大学、贵州大学、江西农业大学、湖北武汉职业技术学院等国家级职教师资培训基地以及接受我们访谈的中职电子商务专业教师对本项目研发调研工作给予的支持和帮助。

本书在写作过程中，参阅了大量国内已出版的相关著作、教材以及相关网站上的资料，并引用了其中的观点或案例。在此对这些文献和资料的作者一并表示感谢。再有，尽管本书是项目组历经两年六个月的研发成果，由于作者水平有限、编写时间仓促，书中的缺点和错误在所难免，恳请广大读者和专家批评指正。

本书编写的出发点是服务于我国中职学校电子商务专业教师培训。在上岗培训、提高培训以及骨干培训中，对核心课程《网店运营与管理》的培训要求，参见《中等职业学校电子商务专业教师培训方案》。另外，由于电子商务职业教育的共性特征，本书也可作为高职院校电子商务专业教师培训教材或教学参考书。

最后，欢迎读者提供本书进一步完善和修改的宝贵建议。联系邮箱：wql@sina.com。

编者

2011 年 11 月

目 录

项目1 网店开设与定位	1
模块1.1 网上开店前期准备.....	2
模块1.2 独立网店平台开店.....	9
模块1.3 公共网店平台开店.....	15
模块1.4 网店业务定位分析.....	20
项目2 网店设计与装饰	29
模块2.1 网店店标设计与制作.....	30
模块2.2 网店公告设计与制作.....	47
模块2.3 网店店铺装修与美化.....	61
项目3 网店商品信息维护	75
模块3.1 网店商品信息采集.....	76
模块3.2 网店商品信息发布.....	89
模块3.3 网店商品信息更新.....	105
项目4 网店推广与宣传	113
模块 4.1 运用免费资源推广和宣传网店.....	114
模块 4.2 运用网络广告推广和宣传网店.....	143
模块 4.3 在淘宝网上推广和宣传网店.....	168

模块 4.4	在易趣网上推广和宣传网店	172
模块 4.5	在拍拍网上推广和宣传网店	176
模块 4.6	利用传统媒介推广和宣传网店	182
项目5	网店进货、库存与仓储管理	187
模块5.1	网店商品进货管理	188
模块5.2	网店商品库存控制	193
模块5.3	网店商品仓储管理	200
项目6	网店订单与配送管理	221
模块6.1	网店订单设计与履行	222
模块6.2	网店订单信息管理	227
模块6.3	网店配送服务与管理	231
项目7	网店客户服务与管理	237
模块7.1	网店售前客户服务	238
模块7.2	网店售后客户服务	248
模块7.3	网店客户关系管理	266
参考文献		275

项目1

网店开设与定位

- 模块 1.1 网上开店前期准备
- 模块 1.2 独立网店平台开店
- 模块 1.3 公共网店平台开店
- 模块 1.4 网店业务定位分析



模块 1.1 网上开店前期准备

一、培训目标

终极目标：明确网上开店前期准备工作的具体要求。

- 促成目标：**
1. 了解不同网上开店方式的特点；
 2. 了解网店开设所需硬件、软件的要求；
 3. 了解网上开店的流程和工作程序。

二、工作任务

总体任务：为一家服装企业进行网上开店前期的调研工作。

- 具体任务：**
1. 评价网上开店不同方式的优点和缺点；
 2. 分析、研究网上开店的硬件及软件条件；
 3. 撰写一份完整规范的网店开设计划书。

三、能力训练

【活动一】考察不同的网上开店方式

活动情景：一家中小型服装企业拟在网上开店，应选择何种网上开店方式？

活动目的：了解不同网上开店方式的特点。

活动分组：学员 3—5 人一组，设组长 1 名。

活动器材：计算机、互联网络。

活动内容：

1. 在线考察具有独立网店平台的服装网店 VANCL 凡客诚品 (<http://www.vancl.com>) 和 Masa Maso 玛萨玛索 (<http://www.masamaso.com>)。
2. 在线考察易趣网 (<http://www.eachnet.com>) 和淘宝网 (<http://www.taobao.com>) 等公共网店平台上开设的服装类网店。
3. 通过考察比较，讨论独立网店平台开店和公共网店平台开店两种开店方式不同的特点和应用条件，并说明中小型服装企业应该选择何种网上开店方式。

4. 各小组组长汇报小组讨论结果。
5. 培训老师总结、点评，并补充遗漏。
6. 学员进一步完成服装企业网上开店方式的研究总结报告。

【活动二】分析网上开店的软件及硬件需求

活动情景：一家中小型服装企业拟开一淘宝网。

活动目的：了解网店开设程序，分析网上开店的硬件及软件所需条件。

活动分组：学员3—5人一组，设组长1名。

活动内容：

1. 以在网上销售服装为目标，通过查阅资料及个人经验，讨论网店的业务流程：分析流程中各个环节需要完成的工作，讨论相关工作需要的硬件及软件条件。
2. 根据讨论结果，设计网店开设需求列表，并完善相关栏目，参见表1-1。
3. 根据网店开设需求列表（如有可能，每个小组走访当地一家网店，详细了解网店实际运作流程，对比之前所作的需求列表，进行修正），估算网店开办前期所需费用。
4. 各小组组长汇报小组讨论结果。
5. 培训老师总结、点评，并补充遗漏。
6. 学员进一步完成服装企业淘宝网上开店硬件及软件需求研究报告。

表 1-1 网店开设需求列表

类别	设备名称	用途	市场价	关联环节
硬件			
			
			
软件			
			
			
(可补充)				

【活动三】撰写网店开设计划书

活动情景：拟合伙开办网上服装商店，如何计划？

活动目的：通过撰写网店开设计划书，提高决策分析能力。

活动分组：学员3—5人一组，设组长1名。

活动内容：

1. 假定小组成员计划合伙开办网上服装商店。
2. 讨论应该如何撰写一份完整的网店开设计划书。
3. 每小组拟定一份网上服装商店开设计划书的提纲。
4. 各小组组长汇报小组讨论结果。
5. 培训老师总结、点评，并补充遗漏。
6. 学员进一步完成网上服装商店开设计划书。

四、相关知识

（一）网上开店方式

网上开店是一种区别于传统经营的商业模式，它是以互联网为平台，以网络资源为工具，以网民为主要消费对象的销售模式。网络销售以多种形式存在，决定了网上开店的方式也不是单一的。

1. 公共网店平台方式

所谓公共网店平台，就是专门为网上开店提供的电子商务服务平台。随着国内电子商务的蓬勃发展，许多个人及小型企业通过在商品交易平台开设店铺，进行网络销售，既为产品打开了销路，也在一定程度上提升了产品及企业的形象。店铺为平台提供了丰富的货源，平台也为店铺提供了完善的信用评价，促进了消费者的消费行为，还不断在各种媒体上进行宣传，提升了人气，为网站带来了更大的客流量。

目前国内提供网上开店服务的大型购物网站有上百家，但真正有一定影响力的则数量不多，比较著名的有：淘宝网（<http://www.taobao.com>）、易趣网（<http://www.eachnet.com>）、拍拍网（<http://www.paipai.com>）等。很多企业和个人都在公共开店服务平台上开设网上商店。

2. 独立网店平台方式

所谓独立网店平台，就是自己建立独立网站作为网店的商务平台。建设独立的网上商店是指经营者根据自己经营的商品情况，自行或委托他人设计一个网站，独立的网上商店通常都有一个顶级域名作网址，不挂靠在大型购物网站上，完全依靠经营者通过网上或网下的宣传，吸引浏览者进入自己的网站，完成最终的销售。独立网店的类型主要有两种：个性化的网上商店与自助式的网上商店。独立网店平台能够最大限度地树立个性化的企业形象，独立操作和控制服务器资源，更有效地保存和处理企业信息。但对

操作员技术水平要求较高，初期对服务器及网络基础建设的投入及后续维护成本都较高。

目前，国内很多企业都拥有独立网店平台网店，如：当当网（<http://www.dangdang.com.cn>）；VANCL 凡客诚品（<http://www.vancl.com>）、苏宁易购（<http://www.suning.com>）和 Masa Maso 玛萨玛索（<http://www.masamaso.com>）等。

完全个性化的网上商店开办实际上就是设计一个新网站，通常包括五个方面：域名注册、空间租用、网页设计、程序开发和网站推广。因为是完全独立开发，个性化网店的风格、内容完全可以根据经营者的思路来进行设计，而不必像大型网站提供的网店那样需要受限于详细的模块，而且网店商品的上传与经营完全由经营者自己安排，除了支付网站设计与推广费用，不需要支付网上交易费、商品登录费等费用。当然，个性化的网店只有通过其他各种网站推广方式，才可以取得浏览者的关注，实现最终的商品交易。个性化网店由于需要独立证实卖家的信用，往往无法立刻取得浏览者的信任。

自助式网上商店主要是采用自助式网站框架建立自己的网店，同样也是一种独立的网上商店，只是较个性化网店而言，自助式网店内容模块化，只能在既定的模式内选取。自助式网上商店通常价格较低，网站的应用功能也不错，但网店的风格则无法达到个性化网店的标准。自助化网店操作简单，详细的应用则与个性化网店一样。

（二）网上开店的经营方式

如果你正在考虑网上开店，应该根据个人的实际情况，选择一种适合自己的经营方式。网上开店的经营方式主要有以下三种：

（1）网上开店与网下开店相结合的经营方式。此种网店因为有网下店铺的支持，在商品的价位、销售的技巧方面都更高一筹，也容易取得消费者的认可与信任。

（2）全职经营网店。经营者将全部的精力都投入到网站的经营上，将网上开店作为自己的全部工作，将网店的收入作为个人收入的主要来源。

（3）兼职经营网店。经营者将经营网店作为自己的副业，比如现在许多在校学生利用课余时间经营网店。也有一些职场人员利用工作的便利开设网店，增加收入。

（三）网上开店前的准备工作

网上开店前的准备工作是重要环节，不能草率。首先，资金方面要有所准备。网上开店虽然投入少，但起码应该备足货款。其次，网上创业需要一些最起码的设备，用来建立网上店铺和平常的维护工作。一是可以上网的电脑。电脑是网上创业者的“吃饭工具”，要确保器材的质量。二是数码相机。网站货物上“货架”之前，一般都需要进行