



电子商务专业“理实一体化”系列教材

电子商务岗前实训

DIANZI SHAGNWXU GANGQIAN SHIXUN

詹益生 主编 林丽清 副主编



暨南大学出版社
JINAN UNIVERSITY PRESS



电子商务专业“理实一体化”系列教材

电子商务岗前实训

DIANZI SHAGNWXU GANGQIAN SHIXUN

詹益生 主编 林丽清 副主编



暨南大学出版社
JINAN UNIVERSITY PRESS

中国·广州

图书在版编目 (CIP) 数据

电子商务岗前实训/詹益生主编;林丽清副主编. —广州:暨南大学出版社, 2015. 6
(电子商务专业“理实一体化”系列教材)
ISBN 978 - 7 - 5668 - 1407 - 4

I. ①电… II. ①詹…②林… III. ①电子商务—岗前培训—教材 IV. ①F713. 36

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 080045 号

出版发行: 暨南大学出版社

地 址: 中国广州暨南大学

电 话: 总编室 (8620) 85221601

营销部 (8620) 85225284 85228291 85228292 (邮购)

传 真: (8620) 85221583 (办公室) 85223774 (营销部)

邮 编: 510630

网 址: <http://www.jnupress.com> <http://press.jnu.edu.cn>

排 版: 广州市天河星辰文化发展部照排中心

印 刷: 深圳市新联美术印刷有限公司

开 本: 787mm × 1092mm 1/16

印 张: 9

字 数: 220 千

版 次: 2015 年 6 月第 1 版

印 次: 2015 年 6 月第 1 次

定 价: 24.00 元

(暨大版图书如有印装质量问题, 请与出版社总编室联系调换)

前言

电子商务在中国虽然只有短短十余年的历史，但已经经历了 B2B、C2C 两次创业浪潮。第一次，让许多外贸公司、外贸工厂如虎添翼；第二次，“淘江湖”应运而生，淘宝、天猫成为网购的代名词。2014 年 11 月 12 日零点，经过 24 小时疯狂扫货，天猫“双十一”交易额突破 571 亿元，其中移动客户端交易额达到 243 亿元，物流订单 2.78 亿个，总共有 217 个国家和地区被点亮，一个新的网上零售交易纪录诞生。

从智联招聘发布的《2014 年冬季中国雇主需求与白领人才供给报告》可以看到，互联网和电子商务行业的人才需求量最大。

随着电子商务的发展，电子商务（网络营销）专业的学生必须提高上岗前的实践操作能力，更进一步掌握电子商务专业技能，为此，我们按照电子商务（网络营销）专业学生的培养目标及就业方向编写了这本电子商务（网络营销）专业岗前实训教材。教材结合了当前电子商务专业各岗位的主要业务，通过精讲实训，使学生在仿真的环境中比较系统地了解每个岗位的工作职责和业务流程，加强对电子商务专业基本理论的理解、基本方法的运用和基本技能的训练，达到理论与实践相结合的目的。教材的主要特点体现在以下四个方面：

（1）本教材是根据电子商务专业特点和人才培养目标，通过校企合作共同研发、编写而成的，是校企合作共同培养电子商务技能型人才的重要新成果。

（2）以就业为导向，以电子商务（网络营销）各岗位需求为依据，根据本专业职业岗位应完成的工作任务、应具备的职业技能，将专业综合实训分为内容编辑岗位、商品推广岗位、客服岗位、仓储物流岗位 4 个相对独立的岗位实训，又介绍了电子商务职业道德要求和跨境电子商务，共 21 项实训任务。

（3）在实训细节的布置上，各部分都有完整的、简化的理论与说明，每个实训岗位都有配套的业务实例、演练和实训任务，学生通过实训使理论与工作实践相结合，有利于培养学生严谨的工作作风，增强学生各个岗位工作的实际操作能力。

（4）在内容上突出当前最常用的电子商务和网络营销方面的理论和实践，确保教材内



容的先进性、实践性和可操作性。力求实用、清晰、简练,符合中等职业学校电子商务(网络营销)专业的技能培养要求。

本教材是由广东省对外贸易职业技术学校电子商务部、广东省贸易职业技术学校电子商务部以及盛拓传媒广东电商公司、广州莱司依(网络科技)有限公司经过多次研讨,对大纲进行多次修改后编写而成的。陈启辉、邓筱玲、陈雄山、詹益生编写实训一,谢慧超、谢涛洪、万方、阮醒编写实训二,何东生、陈进、林丽清、吴浩编写实训三,桑晶晶、詹益生、李明霞、廖媛媛编写实训四,曾俊、李慧、黄朗曦编写实训五,詹益生、郑培生、罗星编写实训六。在编写过程中,编者参考了大量的相关文献资料、网站资料,在此向各位作者表示衷心的感谢。

本教材在校本教材的基础上进行了修订。由于编者学识有限,编写时间仓促,书中难免存在错误、疏漏及不足之处,希望读者批评指正,以便今后进一步修改和完善。

编 者
2015 年 1 月

目 录

前 言	1
实训一 电子商务职业道德要求	1
任务 1 职业道德案例分析	1
任务 2 职业道德案例分析练习	4
实训二 内容编辑	6
任务 1 商品拍照	6
任务 2 图片处理	13
任务 3 商品描述	20
任务 4 广告制作	24
实训三 商品推广	30
任务 1 搜索引擎的高级应用技巧	30
任务 2 SEO（搜索引擎优化）	35
任务 3 SNS 社会化媒体传播	44
任务 4 网络广告的发布	48
任务 5 促销活动策划	55
任务 6 微信营销	57
实训四 客 服	60
任务 1 售前客服	60
任务 2 售中客服	65
任务 3 售后客服	75
实训五 仓储物流	81
任务 1 订单处理	81



任务2 库存管理	86
任务3 物流方式的选择	92
实训六 跨境电子商务	94
任务1 跨境电商平台介绍	94
任务2 外国的风俗习惯	103
任务3 速卖通平台的实践	118
参考文献	138

实训一 电子商务职业道德要求

任务1 职业道德案例分析

【目的要求】

职业道德是从事一定职业的人们应该遵守的行为规范及必备的道德品质，通过实训使学生进一步了解电子商务职业道德基本政策、法律法规和国际惯例，培养正确的道德观、吃苦耐劳的工作作风、严格的法律法规观念，以及良好的敬业精神。

【实训课时】

4 课时。

【实训内容】

一、实训流程图



电子商务职业道德实训流程图



二、案例分析

案例一

客服人员基本职业道德

某购物网站在去年年初向顾客八折出售购物礼品卡，林女士在网上购买了一张。有一天，她想起离这张卡规定的一年有效期至到期日没多久了，就赶紧上网选购了一些商品。但到了支付环节，却无法将礼品卡内的金额充入账户。为此，她拨打了网站服务热线，客服人员表示负责礼品卡方面问题的同事已下班，将在次日答复林女士。

一个星期之后，网站方面依旧没有给予答复。不得已，林女士再次向网站询问，客服人员问清了林女士的礼品卡卡号，请林女士稍等。半小时后，林女士得到了这样的答案：经过查询，林女士礼品卡内的金额已成功充值，但充入的是另一个账号，请林女士登录新账号消费，密码没变。林女士就用新账号加自己的旧密码去登录，却怎么也登录不上。

林女士再次与网站联系，客服竟然告诉她，卡内余额已经用完了，有几个不同的客户用她的新账号分几次购买了商品，收货地址也不同。林女士惊呆了，那个账号自己都还没有登录，里面的余额就已经被别人用完了？

分组讨论：

(1) 在这个案例中，该网站的客服人员的做法是否正确？假如你是该网站的客服人员，你会怎样处理这件事？

(2) 这个案例违反了电子商务职业道德中的哪一方面？

案例二

个人邮箱地址倒卖

“真是头大，我的电子邮箱里总会收到垃圾邮件，几天不清理就有 100 多封，占用邮箱空间不说，有时还会误删正常邮件，真是误事。”郭先生怀疑自己的电子邮箱地址遭人“倒卖”了。

遇到郭先生这种情况的人不在少数，那么，数量庞大的邮箱地址是如何被搜集到的呢？记者联系了上海一家规模较大的邮件群发公司，该公司孙经理介绍，可以发送一种程序到一些用户的电子邮箱中，然后这种程序就会把这些邮箱通信录里的邮箱地址复制并发给你。重复这样的操作，即可以不断获得新的邮箱地址。也可以通过软件到一些网站上去搜索网友登记过的邮箱地址，还可以由程序随机编出邮箱地址，再通过发送邮件验证，无效的淘汰，有用的留下。

分组讨论：

电子邮件问卷调查法能否采用这种邮件群发的方式来开展调研？

案例三

鉴别和防范钓鱼网站的方法

钓鱼网站通常是指那些伪装成银行或电子商务的网站，它们窃取用户提交的银行账

号、密码等私密信息,从而进行一些非法的行为。此类网站利用各种手段仿冒真实网站的 URL 地址及页面内容,用户不太注意的话就很容易上当受骗,后果不堪设想。

2015 年 3 月 20 日,中国互联网协会、国家互联网应急中心在京发布的《中国互联网发展状况及其安全报告(2015)》指出,我国境内网站的仿冒钓鱼站点成倍增长,境外攻击、控制事件不断增加,中国网站安全问题形势依然严峻。在钓鱼网站站点上,据 CNCERT 监测,共有 6 116 个境外 IP 地址承载了 93 136 个针对我国境内网站的仿冒页面,仿冒页面数量较 2013 年增长 2.1 倍;中国反钓鱼网站联盟在 2014 年全年共处理钓鱼网站 51 198 个,平均每月处理钓鱼网站 4 266 个。在篡改和植入后门上,据 CNCERT 监测,境内被篡改网站 36 969 个,较 2013 年大幅增长 53.8%,被植入后门的网站达到 40 186 个,其中位于美国的 4 761 个 IP 地址通过植入后门控制了我国境内 5 580 个网站,侵入网站数量居首位。

分组讨论:

- (1) 如何鉴别“钓鱼网站”?
- (2) 互联网上活跃的钓鱼网站传播途径主要有哪些?
- (3) 如何防范“钓鱼网站”?

三、实践要求

- (1) 分成 5 个小组,每组 10~12 个人,请每组选出 1 个主持人,1 个记录员。
- (2) 自由讨论时间为 20 分钟。
- (3) 小组达成一致意见后,由主持人上台陈述小组主要观点,每组陈述时间为 5 分钟。
- (4) 教师根据各小组的表现情况给予评价。

四、考核评价

职业道德案例分析考核评价表

项目	分值	得分	备注
学习态度	10 分		
案例一	20 分		
案例二	10 分		
案例三	10 分		
小组分	50 分		
综合分			



任务2 职业道德案例分析练习

请结合案例，回答相关问题：

(1) 日立公司是日本著名的三大公司之一。暑气逼人的夏天，该公司的厂房没有冷气设备，甚至连电扇都很少开。厂里还规定，用不着的电灯必须关掉。休息时一些职工在微暗的角落里聊天，没有人打开电灯。在日立总部也是这样。看了上述案例，你的感受是()。

- A. 日立公司的制度十分苛刻
- B. 日立公司太小气
- C. 节俭有助于降低成本
- D. 日立精神值得学习，但不能学习其做法

(2) 英国建筑设计师克里斯托夫·霄恩曾在巴黎卢浮宫前感叹：“要是能够设计出这样的建筑，即使粉身碎骨也心甘情愿。”对此，你的感受是()。

- A. 前人是无法超越的
- B. 霄恩富有敬业精神
- C. 霄恩设计水平太低
- D. 霄恩很嫉妒卢浮宫的设计水平

(3) 张军大学毕业后到一家民营企业做研发工作。经过一年的努力，他成功地开发出一种新型软件，企业因此获得良好的利润，但张军的工资却没有增加。这时，张军的一个同学劝他到另一家大企业就职，并说工资可以提高五倍。张军认为自己和企业签订的协议还没有到期，就没有去。

①张军的行为符合()的职业道德要求。

- A. 办事公道
- B. 文明礼貌
- C. 团结互助
- D. 诚实守信

②张军的做法，反映了他()。

- A. 不懂得自身的真正价值
- B. 不懂得维护自身利益
- C. 具有较强的职业责任感
- D. 有着团结合作精神

③张军的做法，()。

- A. 我认为是与时代相悖的
- B. 我认为是虚伪的表现
- C. 我估计现实中很少有人这样做
- D. 如果我是他，也会这样做

(4) 2000年12月3日，山西省某煤矿发生特大瓦斯爆炸，事故造成多人死亡，经济损失惨重。事后调查表明，矿井主扇长时间不开，井下处于无风状态，造成瓦斯积聚爆炸。调查人员在爆炸地点不远处发现打火机和烟头。经分析认定，爆炸的直接原因是井下矿工吸烟。(多选)

①你认为上述惨剧是()。

A. 管理不善造成的

B. 缺乏安全意识造成的

C. 违反劳动纪律造成的

D. 责任心不强造成的

②此案例说明,劳动纪律是()。

A. 科学理论和实际操作经验的总结

B. 管、卡、压的另一种表现形式

C. 提高劳动质量所必需的

D. 维持正常的生产秩序的需要

③上述事故说明()。

A. 偶然事故在所难免

B. 责任重于泰山

C. 职业道德不重要,关键是提高职业技能

D. 违反劳动纪律的行为损人害己

④1992年我国“长征二号”火箭发射失败,原因是程序配电器上一个仅为0.15毫克的铝质多余物导致电爆管爆炸。它给我们的启示是()。

A. 责任重于泰山

B. 一招不慎,满盘皆输

C. 千里长堤,溃于蚁穴

D. 智者千虑,必有一失

(5)某医院将无消毒作用的消毒液用于临床,致使46名患者在手术中受到感染。该事故被鉴定为严重医疗事故。患者向法院起诉医院和医疗用品公司,索赔共计2 681.097 5万元。(多选)

①你认为,上述事故是()造成的。

A. 管理不善

B. 知识水平低

C. 违反劳动纪律

D. 责任心不强

②看了此案例,你的感受是()。

A. 事故在所难免

B. 责任重于泰山

C. 职业道德不重要,关键是提高职业技能

D. 违反劳动纪律的行为害人害己

③此案例说明()。

A. 履行职业责任是每一个从业人员的基本要求

B. 遵守操作规程是履行职业责任的前提条件

C. 把好质量关是关乎企业生死存亡的头等大事

D. 违反职业纪律的从业人员应该受到处罚

实训二 内容编辑

任务1 商品拍照

【目的要求】

拍摄适合网店使用的高品质的商品照片。

【实训课时】

4 课时。

【实训内容】

一、实训环境

配有工作平台、主灯、辅助灯、背景板、反光板、柔光箱、数码相机、三脚架等设备的拍摄工作室。

二、实训进程

1. 吸光类商品（比基尼泳衣）拍摄

（1）布光：吸光类商品具有粗糙的表面结构，在光线照射下会形成完整的明暗层次。对于这类商品的拍摄，可以用稍硬的光质照明，方向性明确，照射方位以侧光、侧逆光为主，照射角度宜低些。因此，我们可根据图 2-1 来进行布光：

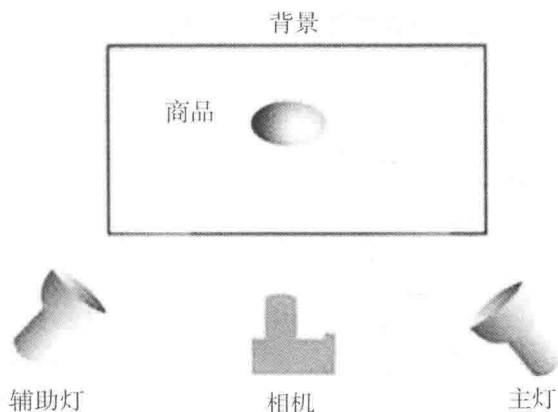


图 2-1 吸光体布光

主灯位于商品的左前方，灯上可加装伞用反光罩，这样不仅能让照射面积相对集中，又易于勾勒出商品的形状，更具有立体感。

辅助灯位于商品的右前方，可加装柔光箱，使商品均匀受光，从而有效地减弱主灯照明带来的投射阴影。

(2) 拍摄主图和细节图。



图 2-2 吸光类商品主图



细节图包括品牌商标、包装及各细节部分，如图 2-3：



图 2-3 吸光类商品细节图

2. 反光类商品拍摄

(1) 布光：反光类商品的最大的特点是表面结构光滑如镜，对光线有强烈的反射作用，所以拍摄时一般都是让其呈现黑白分明的反差视觉效果。最好的办法就是采用大面积照射的光或者利用反光板照明，光源的面积越大越好。因此，我们可以根据图 2-4 进行布光：

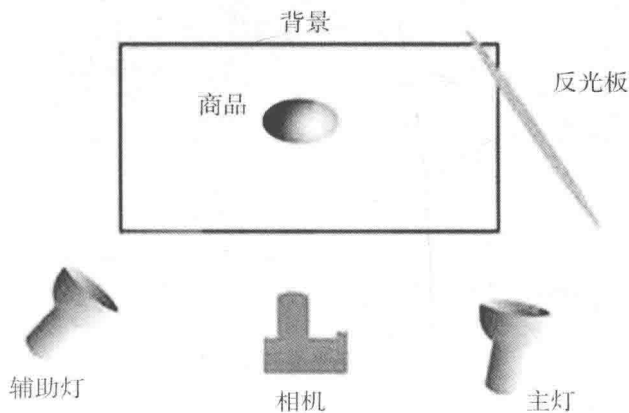


图 2-4 反光体布光

主灯位于商品的左前方，灯光射向位于商品右侧的反光板，经过反射后的光线射向商品。

辅助灯位于商品的右前方，带有柔光箱，这个位置布光的作用在于对商品的暗面进行补光处理，同时减弱商品阴影。

(2) 拍摄主图和细节图。



图 2-5 反光类商品主图

细节图中，分别拍摄内胆、瓶口、瓶底、瓶盖、瓶身等，如图 2-6。



图 2-6 反光类商品细节图

3. 透明类商品拍摄

(1) 布光：透明类商品的最大特点是能让光线穿透其内部，在拍摄时，表现物体的透明感并不困难，但是对于透明物体光亮感的体现，就要利用光的折射来达到预期效果。所以，一般我们采用折射光照明，让侧光的光源穿过透明体，表现出质感。因此，我们可以根据图 2-7 进行布光：

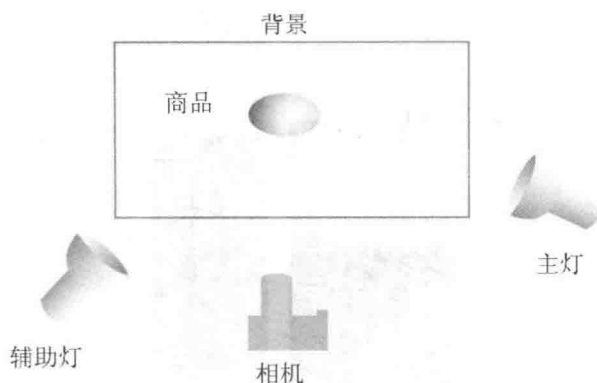


图 2-7 透明体布光

主灯位于商品的左侧稍微靠前，加装有柔光箱，用来照亮商品正面的立体线条以及内部的透光折射光。

辅助灯位于商品的右前方，同样加装有柔光箱，对商品的暗面进行补光，并减弱阴影投影。