

世纪

电子商务帝国

amazon.com

网络行销的传奇 传统书店的颠覆

亚马逊网上书店传奇

黄海龙 编

经济日报出版社

电子商务帝国

——亚马逊网上书店传奇

黄海龙 / 编

经济日报出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

电子商务帝国/黄海龙著 - 北京: 经济日报出版社, 2000.1

ISBN 7-80127-702-3

I. 电… II. 黄… III. 计算机网络 - 书店 - 历史 - 美国

IV. G239.712.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2000) 第 00724 号

电子商务帝国

——亚马逊网上书店传奇

作 者	黄海龙
责任编辑	钱大川
出版发行	经济日报出版社
地 址	北京市宣武区白纸坊东街 2 号 (100054)
总 经 销	新华书店
印 刷	北京飞达印刷厂
版 次	2000 年 2 月第一版
印 次	2000 年 2 月第一次印刷
字 数	170 千字
插 页	4
印 张	11
规 格	850×1168 毫米 大 32 开
印 数	1 - 10000 册

ISBN 7-80127-702-3/F·191

定价: 20.00 元

电子商务帝国
亚马逊网上书店传奇



◎1999年12月美国《时代》周刊评出的风云人物，亚马逊网上书店的创始人杰夫·贝索斯，现任亚马逊首席执行官。亚马逊运用电子商务，使其达到了几近完美的境界，由此对传统的零售业进行了重新诠释。



◎亚马逊网上书店拓展网上销售的新疆域，除了卖书，还要卖家电、游戏、玩具等。

电子商务帝国
亚马逊网上书店传奇



◎让网上充满优秀的企业人才。



◎贝索斯正在改变传统的购物行为。



◎内华达州3万平米的配货中心。

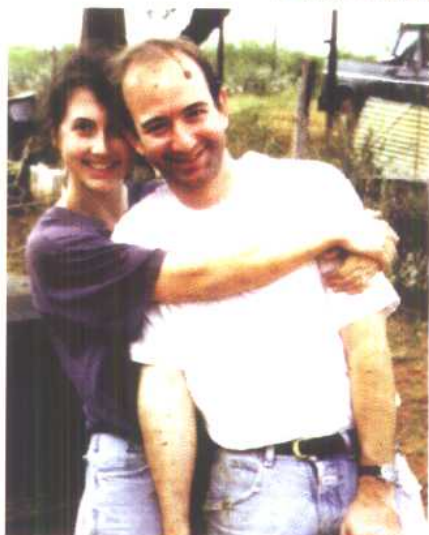


◎贝索斯对员工随和，他的性格天生就能吸引住一帮年轻人的追随。

电子商务帝国
亚马逊网上书店传奇



◎1986年在美国名校普林斯顿大学取得
电子工程学和计算机学双学士学位。



◎1993年在华尔街工作期间结识了
小说家麦肯兹，并同她结婚。



◎贝索斯随时携带相机拍
摄下公司发展的历程，
他深信：亚马逊网络公
司是创造历史的公司。

电子商务帝国

亚马逊网上书店传奇



●在牧场上度过童年的贝索斯。



●幼儿时代的贝索斯。



●中学时代的贝索斯。



●父亲古吉尔
和母亲杰奎琳。

绪 论

1999年12月19日，杰夫·贝索斯，全球最大的互联网书店——亚马逊网上书店的创始人“由于革命性地改变了全球消费者传统购物方式”，被美国《时代》周刊戴上了“本年度封面人物”的桂冠。这使35岁的贝索斯成为自《时代》创刊以来所评选出的“年度风云人物”中第四位最年轻的成功人士。

就像每一位出色的人物一样，贝索斯成功以来，受到了媒体大众最热烈的关注。但是，贝索斯又与其他人完全不一样，历史的发展终将会把他与所有其他人区别开来。而且实际上，即使是在今天，人们对贝索斯的评价就已经明白指出了他存在的意义，他为世界带来了前所未有的信息革命飓风。早在亚马逊公司刚刚崛起之时，美国最著名的网络媒体CNET就慧眼独具地为它的创立者兼首席执行官贝索斯戴上了“电子商务教父”的桂冠。之后贝索斯又当之无愧地被众多权威媒体称之为“电子商务第一人”、“电子商务先锋”、“网络拓荒英雄”……总之，幸运的贝索斯几乎包揽了所有与电子商务相关的荣誉称号，以至于后来的人们，恐怕都只能在“电子商务”之外去寻找他们自己的称号！

无论是1999年10月美国《时代》周刊所评选出的“全球50位数字英雄”，还是最近美国《商业周刊》推出

的“电子商务 25 人精英榜”，贝索斯都稳稳地坐在他的头把交椅上，无人能撼。而人们最熟悉的世界首富比尔·盖茨先生，面对贝索斯的虎威神勇却惟有望洋兴叹，甚至连与贝索斯握手以示亲热的机会都没有，因为盖茨一不小心竟被踢出了“网络大师”队伍！《商业周刊》对此的解释是，电子商务时代，任何人都可以与微软公司平起平坐，把酒交欢，甚至干脆取而代之。不过下一步，人们梦想取而代之的，却只有贝索斯和他的亚马逊的位置了！因为贝索斯与亚马逊已成为电子商务的最领先者。

亚马逊即是指亚马逊网上书店，它和它的主人一样，将光荣和革命的种子撒播遍全世界。亚马逊成长 4 年中，创下了最为骄人的成绩：它的股票是网络股中最高的，它的公司市值是最被投资人看好的，它的品牌，它的知名度，是最被公众所了解和依赖的，它的网站内容与运作模式，也是在网络上被抄袭得最多的！

亚马逊一再地被当作是电子商务最成功的典范，甚至可以说，今天所有略有成绩的电子商务，其源头都应来自亚马逊；所有略具规模的网上书店，都不得不向亚马逊学习与借鉴。因为除了亚马逊所创造的之外，目前它们再无力创造出更多。亚马逊为电子商务打开了宝藏之门，为网络书店树立了最完美的榜样。

有人说，21 世纪是个电子商务的时代，而贝索斯，这个亚马逊公司的创立者，无疑就是这股潮流的主要推动者。

贝索斯在接受美联社的一次电话采访中，表示有信心让亚马逊和其他的子公司最终盈利。他说：“人们满怀

激情地相信互联网和电子商务的未来。因此他们也或多或少是带着这种信仰来投资的。我们确信，一味专注于短期的利润，肯定是一个大错误。与此同时，我们当然也必须关注长期的利润。”

绪
论

亚马逊网上书店档案

成立日期：1995 年 7 月

股票上市日期：1997 年 5 月

最大个人股东：贝索斯（41%）

最大法人股东：KPCB（Kleiner Perkins Caulfield & Byers）投资公司（41%）

上网图书总数：372 万种

图书增长率：每周 2 万种

员工人数：2100 人

销售金额：1996 年 0.158 亿美元

1997 年 1.478 亿美元

1998 年 6.1 亿美元

1999 年预计在 80 亿以上

公司预估市值：300 亿以上

净资产值：70 亿美元

顾客帐户累积：620 万户（1998 年 12 月数据）

拥有顾客人数：1310 万人

访问国家总数：160 多个

合作伙伴总数：26 万个

美国网站 <http://www.amazon.com>

英国网站 <http://www.amazon.co.uk>

德国网站 <http://www.amazon.de>

杰夫·贝索斯档案

职务：亚马逊网络书店创始人、首席执行官

国籍：古巴裔美国公民

身价：70 亿美元

年龄：36 岁

贡献：在电子商务网站上向世界展示如何提供优质客户服务

学历：1986 年毕业于普林斯顿大学电气工程学、计算机专业。

资历：纽约投资银行 D.E SHAW 公司副总裁，从事风险基金业。

志向：建立在线网站商店，为客户提供人们需要购买的一切产品，不仅是书籍音乐和 CD

嗜好：业余藏书家（平均每月购书 9 本）喜欢读科幻小说。

兴趣：对任何能利用电脑所进行的革新行动都兴致盎然。

家庭成员

父亲：古吉尔（Migul Bezos），1960 年初由古巴逃离的难民，服务于埃克森石油公司。

母亲：杰奎琳（Jacklyn Gise Bezos），在银行工作

弟弟：马克（Mark）

妹妹：克丽丝汀（Christine）

amazon 目 录 com

【绪论】 1

第一章 车库里诞生的王国 1

亚马逊与贝索斯

电子商务教父

贝索斯其人

在巴诺书店的咖啡馆里

公司与赚钱,哪个更重要

贝索斯看见了什么

第二章 亚马逊登场 25

在亚马逊购书

网、网、网

伟大的亚马逊

状告亚马逊

3.5 亿美元的网络黑洞

第三章 世界上最大的河流.....

和网络赛跑

万岁! 亚马逊

挑战大猩猩

比敌人更多的是朋友

世界上最大的河流

第四章 完美的电子商务机制

了解电子商务

理想的网站

具有互动特色的书店

第五章 顾客至上的经营理念

提供优质客户服务

用七成的时间树立良好的口碑

贴近消费者赢

amazon
com

第六章

心系顾客,而不是竞争对手

庞贝城里的精英们 129

商家之争

亚马逊的精英部队

苏格拉底的试验

以最低的价格留住人才

第七章

深入人心的企业文化 149

亚马逊的信仰

服务顾客而不是股票

团队作战

金字塔的最底层

第八章

出色的服务部队 167

服务领先策略

赶好六驾马车

amazon
.com³

	强大的发货系统	
第九章	百分之百的科技公司	183
	永远的科技公司	
	科技创业的本色	
	服务领先为经,科技领先为纬	
第十章	永远创新的热情	190
	选择网上操作	
	灵活决策	
	持续创新的热情	
第十一章	强大的广告攻势	215
	舍得广告上的投入	
	打响公司知名度	
	亚马逊的广告之爱	
	亚马逊品牌的秘密	

第十二章	规模化之路	231
	大联盟	
	大收购	
	亚马逊的绝招	
第十三章	对未来的信念	249
	历史浪潮的中心	
	不愿只做书商	
	未来之路	
第十四章	电子商务:何去何从	265
	亚马逊所创造的	
	炙手可热的电子商务	
第十五章	网上与传统:谁输谁赢	287
	巴诺:还是想做老大	

amazon
.com