

电子商务

李 萍 © 主编

综合实训

DIANZI SHANGWU ZONGHE SHIXUN



中国轻工业出版社

全国百佳图书出版单位

电子商务综合实训

主 编 李 萍

副主编 李 敏 张 磊

 中国轻工业出版社

CHINA LIGHT INDUSTRY PRESS

图书在版编目(CIP)数据

电子商务综合实训/李萍主编. —北京: 中国轻工业出版社, 2015. 8

ISBN 978-7-5184-0586-2

I. ①电… II. ①李… III. ①电子商务-教材 IV.

①F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 201783 号

内 容 简 介

本书选择了电子商务企业各部门的具体工作进行实训, 将以前所学的网络营销、电子商务支付与结算、客户关系管理、网店建设与运营、电子商务项目策划等课程有机融合到电子商务企业各部门的工作中, 内容翔实, 讲解全面, 具有很强的可操作性, 易学易用, 图文并茂。力求在指导学生掌握电子商务实际操作能力的同时, 让教学轻松愉快, 寓教于乐。

本书适合高职高专电子商务专业、市场营销专业、经济类专业、工商管理类专业及相关专业选用, 更适合作为从事电子商务人员工作的实践指导用书或者参加电子商务职业资格考试参考用书。

责任编辑: 陈 萍 责任终审: 劳国强 封面设计: 刘志伟

策划编辑: 林 媛 版式设计: 胡亚丽 责任监印: 张 可

出版发行: 中国轻工业出版社(北京东长安街6号, 邮编: 100740)

印 刷: 北京市迪鑫印刷厂

经 销: 各地新华书店

版 次: 2015 年 8 月第 1 版第 1 次印刷

开 本: 787×1092 1/16 印张 11.75

字 数: 280 千

书 号: ISBN 978-7-5184-0586-2 定价: 32.00 元

邮购电话: 010-65241695 传真: 65128352

发行电话: 010-85119835 85119793 传真: 85113293

网 址: <http://www.chlip.com.cn>

Email: club@chlip.com.cn

如发现图书残缺请直接与我社邮购联系调换

150835J2X101HBW

前 言

《电子商务综合实训》课程是学生在学习了前期众多的理论课程和实训课程之后,根据企业运营过程,通过综合实训项目对学生进行电子商务流程的实训。学习该实训课程后,学生能够实现理论中电子商务知识向实践中的电子商务技能的迁移和过渡,并用符合实际电子商务的思维方式去分析解决错综复杂的实际问题。

本教材实训项目的设计以《网店建设与运营》课程建设的店铺为基础,先进行电子商务综合实训的前期准备工作——电子支付综合实训。通过电子商务 B2C、B2B 和 C2C 交易过程的训练,学生不仅达到熟悉、掌握了电子商务 B2C、B2B 和 C2C 交易过程,还掌握了 B2C 商城内部的消费者、销售部、财务部、经理、储运部、退货部、采购部、物流、银行各部门之间的具体操作,同时也熟悉了整个商城的管理工作,掌握了 B2B 业务用户、货场用户和 B2B 管理员的工作内容,掌握了 C2C 商城会员和商城管理员的工作内容。

本教材以项目为载体,采用任务驱动方式,分为四个典型项目——电子支付综合实训, B2C 交易流程管理、B2B 交易流程管理和 C2C 电子商务管理。每个项目首先明确知识目标、能力目标、素质目标,每个项目由若干个任务组成,每个任务都包含任务介绍、任务解析、相关知识、任务实施、拓展提高、课后自测及相关实训,学生可以在项目完成过程中体会电子商务的综合应用,掌握电子商务基础理论和基本技能。

本教材的主要特点是将学生实训技能的训练融入到项目中,通过具体的每个部门任务的完成达到所学理论知识和技能的融会贯通。

本教材由陕西职业技术学院李萍老师担任主编,负责组织设计编写大纲以及全书的统稿和修改,并最后进行定稿。由北京博导前程信息技术有限公司营销总监张磊提供实训项目的技术资料。教材编写工作的分工为:项目一由陕西职业技术学院李敏老师执笔,项目二、三、四由李萍老师执笔。

由于时间和水平的限制,尽管我们做了不少努力,书中难免存在错误或遗漏之处,恳请广大读者批评指正。

编 者

2015 年 4 月

目 录

项目一 电子支付综合实训	(1)
知识目标	(1)
能力目标	(1)
素质目标	(1)
任务一 支付宝操作	(1)
任务介绍	(1)
任务解析	(1)
相关知识	(1)
任务实施	(2)
拓展提高	(22)
课后自测及相关实训	(23)
任务二 个人网上银行基本业务	(24)
任务介绍	(24)
任务解析	(24)
相关知识	(24)
任务实施	(24)
拓展提高	(27)
课后自测及相关实训	(28)
任务三 转账汇款操作	(28)
任务介绍	(28)
任务解析	(28)
相关知识	(28)
任务实施	(30)
拓展提高	(33)
注意事项	(34)
课后自测及相关实训	(35)

任务四 EDI 中电子合同操作	(35)
任务介绍	(35)
任务解析	(35)
相关知识	(35)
任务实施	(35)
拓展提高	(37)
课后自测及相关实训	(41)
任务五 B2B 中电子单据操作	(41)
任务介绍	(41)
任务解析	(41)
相关知识	(41)
任务实施	(43)
拓展提高	(44)
课后自测及相关实训	(48)
项目二 B2C 交易流程管理	(49)
知识目标	(49)
能力目标	(49)
素质目标	(49)
任务一 财务部管理	(49)
任务介绍	(49)
任务解析	(49)
相关知识	(50)
任务实施	(54)
拓展提高	(56)
课后自测及相关实训	(59)
任务二 商城经理工作	(59)
任务介绍	(59)
任务解析	(59)
相关知识	(60)
任务实施	(60)
拓展提高	(68)
课后自测及相关实训	(72)

任务三 采购部管理	(72)
任务介绍	(72)
任务解析	(72)
相关知识	(72)
任务实施	(73)
拓展提高	(78)
课后自测及相关实训	(86)
任务四 储运部管理	(86)
任务介绍	(86)
任务解析	(86)
相关知识	(86)
任务实施	(87)
拓展提高	(89)
课后自测及相关实训	(94)
任务五 销售部管理	(94)
任务介绍	(94)
任务解析	(94)
相关知识	(95)
任务实施	(96)
拓展提高	(99)
课后自测及相关实训	(105)
任务六 商城用户操作	(105)
任务介绍	(105)
任务解析	(105)
相关知识	(105)
任务实施	(106)
拓展提高	(110)
课后自测及相关实训	(113)
任务七 物流业务工作	(113)
任务介绍	(113)
任务解析	(113)
相关知识	(113)

任务实施	(114)
拓展提高	(116)
课后自测及相关实训	(120)
项目三 B2B 交易流程管理	(121)
知识目标	(121)
能力目标	(121)
素质目标	(121)
任务一 企业用户工作	(121)
任务介绍	(121)
任务解析	(121)
相关知识	(122)
任务实施	(122)
拓展提高	(131)
课后自测及相关实训	(138)
任务二 B2B 商城管理员工作	(138)
任务介绍	(138)
任务解析	(138)
相关知识	(138)
任务实施	(138)
拓展提高	(142)
课后自测及相关实训	(145)
任务三 货场流程工作	(145)
任务介绍	(145)
任务解析	(145)
相关知识	(145)
任务实施	(147)
拓展提高	(152)
课后自测及相关实训	(154)
项目四 C2C 电子商务管理	(155)
知识目标	(155)
能力目标	(155)
素质目标	(155)

任务一 商城会员工作	(155)
任务介绍	(155)
任务解析	(155)
相关知识	(155)
任务实施	(156)
拓展提高	(162)
课后自测及相关实训	(167)
任务二 C2C 平台交易管理员工作	(167)
任务介绍	(167)
任务解析	(167)
相关知识	(167)
任务实施	(168)
拓展提高	(172)
课后自测及相关实训	(176)
参考文献	(177)

项目一 电子支付综合实训

知识目标

掌握电子支付的主要方法、个人网上银行的基本功能、电子合同和电子单据的使用方法。

能力目标

1. 使用支付宝的主要功能。
2. 使用个人网上银行的主要功能。
3. 制订、发送、接收、整理、维护电子合同。
4. 制订、发送、接收、整理、维护电子单据。

素质目标

1. 培养学生遵纪守法的思想观念和廉洁自律的商务交易品格。
2. 加强学生的职业道德意识,全面提高学生的自身素质。

任务一 支付宝操作

任务介绍

掌握常用电子支付的方式。

任务解析

支付宝是很常用的第三方支付工具之一。在本任务中,掌握支付宝的核心功能充值、付款、提现。支付宝账户在申请淘宝账户时会自动开通,一般关联淘宝账户的信息,绑定一部手机即可使用。在支付前需要进行账户的充值,一般可以通过银行卡在线将资金转入到支付宝账户中,这要求该银行卡具有网上支付功能,目前不同银行对于网上支付功能的开通方式不同,需要根据个人银行卡所在银行的要求开通网上支付功能。当银行卡具有网上支付功能后,按照不同银行网上支付功能开通的流程进行网上支付。在没有支付宝的情况下如果要进行付款,在付款时会自动提醒进行支付宝的注册,在确认注册后才能进行付款操作。付款后的资金在买家收到货物,并进行评价后才由支付宝账户中转到卖家账户。凡使用支付宝的卖家在销售后需要进行认证,认证工作完成后才能提现。

相关知识

1. 支付宝含义

“支付宝认证”服务是由浙江支付宝网络科技有限公司与公安部门联合推出的一项身份识别服务。支付宝认证除了核实身份信息以外,还核实了银行账户等信息。通过支付宝认

证后,相当于拥有了一张互联网身份证,可以在淘宝网等众多电子商务网站开店、出售商品。认证内容主要包括“支付宝个人实名认证”与“支付宝商家实名认证”。

支付宝认证系统的优势:

- (1) 支付宝认证为第三方认证,不是交易网站本身认证,因而更加可靠和客观。
- (2) 由众多知名银行共同参与,更具权威性。
- (3) 除身份信息核实外,增加了银行账户信息核实,极大地提高了真实性。
- (4) 认证流程简单并容易操作,认证信息及时反馈,用户实时掌握认证进程。

2. 使用淘宝支付宝的好处

- (1) “全额赔付”。
- (2) 货款先支付在支付宝,收货满意后才付钱给卖家,安全放心。
- (3) 网上在线支付,方便简单。
- (4) 付款成功后即时到账,卖家可以立刻发货,快速高效。
- (5) B2C 在线支付,交易手续费全免。
- (6) “支付宝账户”中的资金,将不会用于用户指定的用途以外的任何用途。
- (7) “支付宝账户”中的资金将是不可逆转的。

3. 支付宝的安全措施

(1) “支付宝网站”(www.alipay.com)采用了先进的 128 位 SSL 加密技术(参照国内银行网站的普遍做法)。

(2) “支付宝账户”有两个密码,一个是登录密码,用于登录账户、查看账目等一般性操作;另一个是支付密码,凡是牵涉到资金流转的过程,都需要使用支付密码。同时,同一天内系统只允许密码输入出错两次,第三次密码输入出错,系统将自动锁定该账户,三个小时后才自动解除锁定。

- (3) 设置有密码保护问题。
- (4) 提现时,系统将检查登记的银行账户姓名是否与认证姓名一致,否则不予提现。
- (5) 设置手机短信通知功能。
- (6) “支付宝安全中心”设有“关闭/开启支付宝账户余额支付功能”。

任务实施

1. 支付宝账户充值

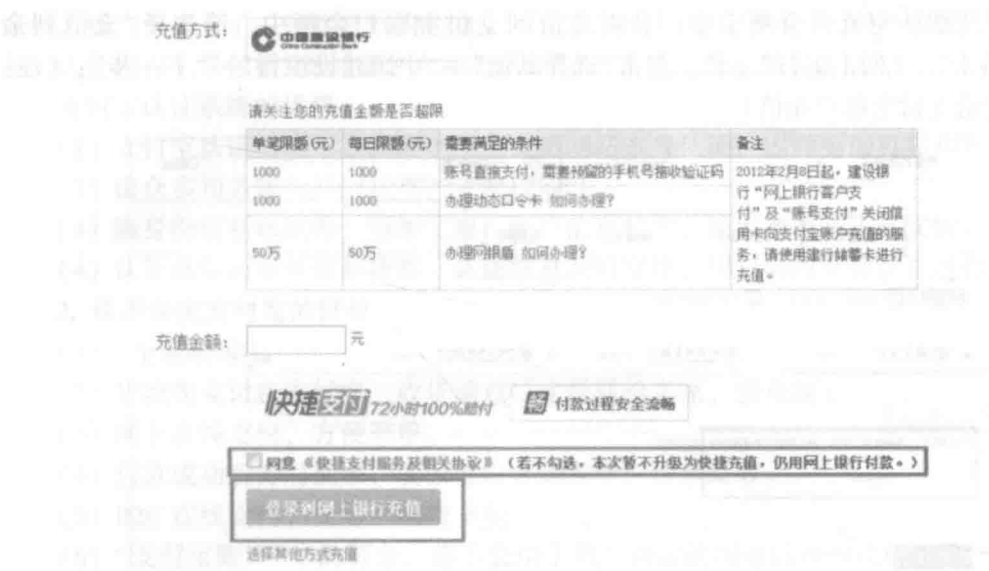
- (1) 登录支付宝网站,点击“充值”。



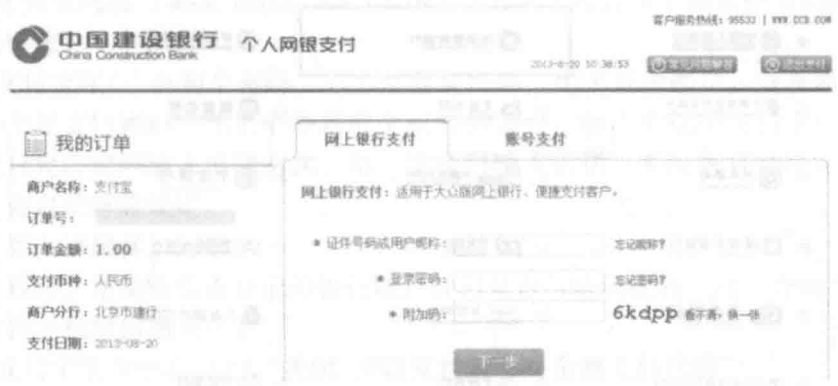
(2) 系统默认充值到余额宝中, 若需充值到支付宝账户余额中, 请选择“充值到余额”——“储蓄卡”——“网上银行”一栏, 点击“选择其他”——“中国建设银行”——“下一步”; (注: 信用卡不能给支付宝账户充值)。

The screenshot shows the Alipay recharge interface. At the top, there are two options: 'Recharge to Yu'e Bao' (selected) and 'Recharge to Balance'. Below these are tabs for 'Savings Card', 'Alipay Card', 'Debit Card', and 'Recharge Code'. The 'Savings Card' tab is active, showing a list of banks. The 'Online Banking' section is highlighted, and the 'Select Other' button is clicked. This leads to a modal window titled 'Alipay's Partner Banks' (支付宝的合作银行), which lists various banks. The 'China Construction Bank' (中国建设银行) is selected, and the 'Next Step' (下一步) button is clicked.

(3) 输入充值金额, 系统默认勾选“同意快捷支付服务及相关协议”。需要取消勾选后, 才可以显示点击“登录到网上银行充值”入口, 点击即可。如不去勾, 即可开通建设银行快捷支付(含卡通)服务功能, 开通之后即可使用快捷支付功能进行账户充值。



(4) 按照银行页面的提示输入银行账户和密码等信息即可完成充值(注: 若到了银行页面, 出现“没有可进行网上支付的账户”之类的提示, 请拨打银行热线电话: 95533)。



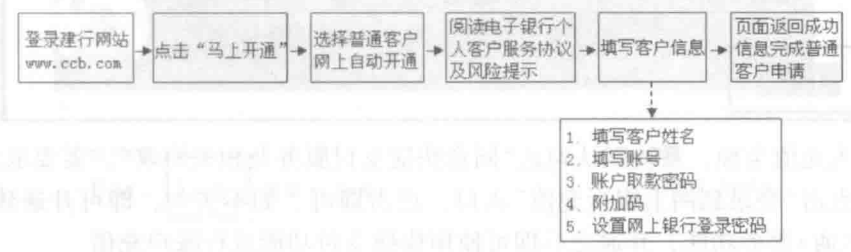
2. 开通网上银行

http: //club3. alipay. com/yy/club/zhifudaquan/js. html

普通客户开通流程:

(1) 普通客户 通过建设银行网站开通使用网上银行, 客户身份和账户信息没有经过柜台或 E 动终端验证, 只能办理账户查询、投资理财、本人信用卡还款等业务的客户。

(2) 开通流程

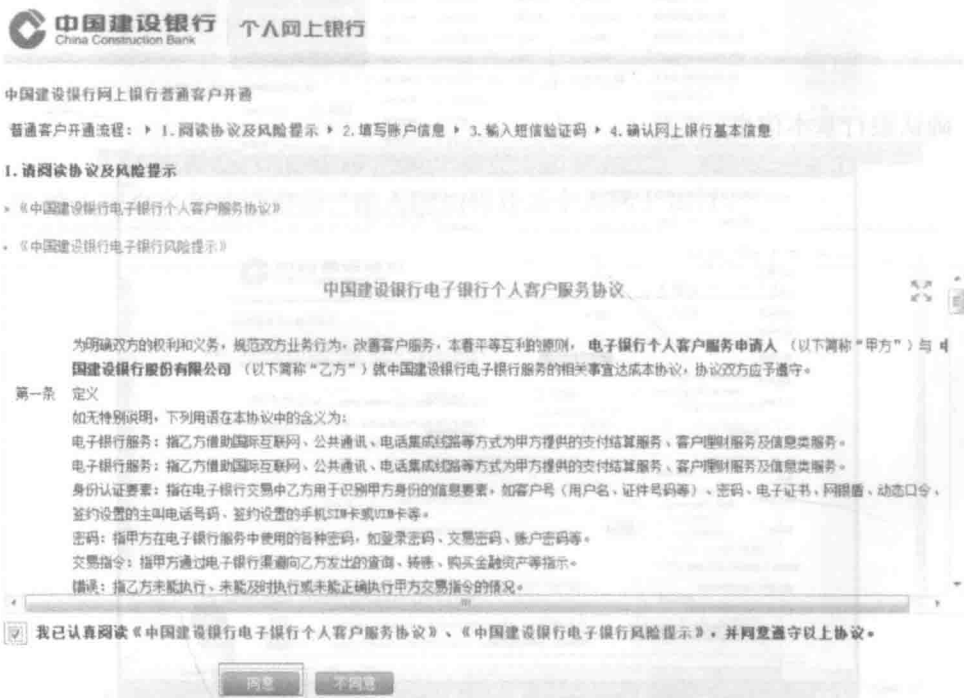


(3) 操作演示

- ① 登录建行网站 <http://www.ccb.com/>，点击“马上开通”。
- ② 点击“开通网上银行服务”，进入《个人客户服务协议》。



- ③ 阅读《个人客户服务协议》，点击“同意”。



④ 填写账户信息。



⑤ 输入短信验证码。



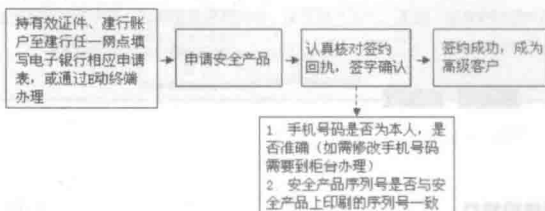
⑥ 确认银行基本信息。



高级客户开通流程:

(1) 高级客户 通过在柜台或 E 动终端验证客户身份和账户信息, 开通使用网上银行, 并且可以使用网上银行提供的全部业务的客户。

(2) 开通流程



(3) 操作演示

① 携带身份证件与银行卡(存折除外), 直接在银行柜台请工作人员帮助开通网上银行, 进行网银签约。

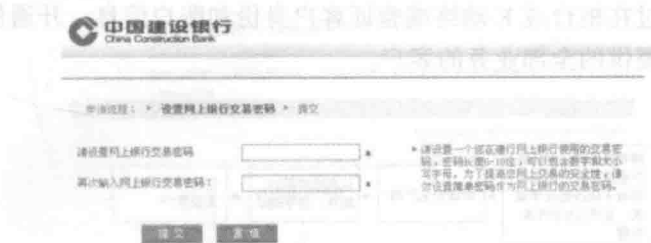
② 登录建行网站首页, 点击“个人网上银行登录”进入登录页面。



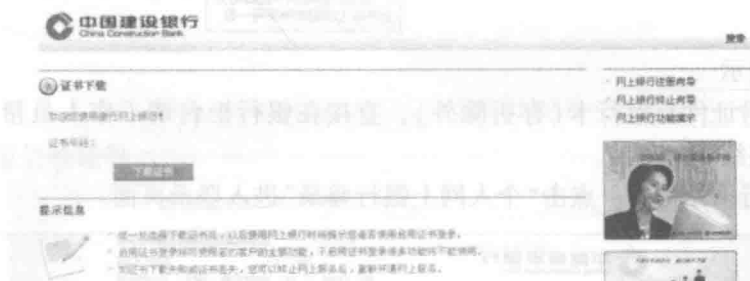
③ 输入用户名和登录密码, 输入附加码登录个人网上银行。



④ 设置网上银行交易密码。



⑤ 下载证书。



⑥ 根据建行系统提示信息按步骤安装证书。

第一步：点击“生成证书”。



第二步：点击“是”。

