

电子商务基础 与创业实务

DIANZI SHANGWU JICHU YU CHUANGYE SHIWU

薛雯霞 杨从亚 周彬 / 主 编



 天津大学出版社
TIANJIN UNIVERSITY PRESS

电子商务基础与 创业实务

主编 薛雯霞 杨从亚 周彬

图书在版编目(CIP)数据

电子商务基础与创业实务 / 薛雯霞, 杨从亚, 周彬
主编. —天津: 天津大学出版社, 2017.8
ISBN 978-7-5618-5924-7

I. ①电… II. ①薛… ②杨… ③周… III. ①电子商
务—教材 IV. ①F713.36

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第203582号

出版发行	天津大学出版社
地 址	天津市卫津路92号天津大学内(邮编:300072)
电 话	发行部:022-27403647
网 址	publish.tju.edu.cn
印 刷	廊坊市海涛印刷有限公司
经 销	全国各地新华书店
开 本	169mm×239mm
印 张	20
字 数	499千
版 次	2017年8月第1版
印 次	2017年8月第1次
定 价	40.00元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页等质量问题, 烦请向我社发行部门联系调换

版权所有 侵权必究

前言

随着社会经济的快速发展,很多大学生已不满足于进入企业打工,而是利用自身所学知识来自主创业,实现自身价值。现阶段,自主创业越来越受到大学生群体的信赖,且也获得全社会的关注。网络技术的发展进步增加了大学生自主创业的方式。电子商务以先进的网络技术为依托,从事各种与经济有关的交易,这种以网上交易方式为主的电子商务相对来说是大学生自主创业的一种较好方式。如何将电子商务与创业更好地结合,是本教材研究的重点。

电子商务作为现代服务业中的重要产业,有“朝阳产业、绿色产业”之称,具有市场全球化、交易连续化、成本低廉化、资源集约化等优势。美国是世界上最早发展电子商务的国家,同时也是电子商务发展最为成熟的国家。艾瑞咨询最新数据显示,2016年中国电子商务市场交易规模为20.2万亿元,增长3.6%,位居全球第一,遥遥领先美国。其中网络购物增长23.9%,本地生活O2O增长28.2%,成为推动电子商务市场发展的重要力量。2016年电子商务市场细分行业结构中,B2B电子商务合计占比超过七成,仍然是电子商务的主体;中小企业B2B、网络购物、在线旅游交易规模的市场占比与2015年相比均有小幅提升。

随着我国网络技术的不断进步,电子商务成为大学生创业的良好平台,很多大学生通过第三方平台来进行电子商务创业,引领了现代电子商务创业的新浪潮。电子商务创业难度低,大学生电子商务创业已成为当前的热点,不但能提高我国的经济活力,推动经济发展,还大大缓解了我国大学毕业生的就业压力,得到社会的广泛认可。良好的网络平台,微商等新模式的出现,都为大学生电子商务创业创造了良好的条件。但大学生电子商务创业需要更为专业的指导,以提高大学生电子商务创业的成功率,这值得我们继续去研究与探索。

本教材紧扣“实务”,分别从电子商务应用基础、电子商务模式应用和电子商务创业三个部分着手讲解电子商务基础与创业实务,各章有技能项目和

相关知识,各节有学习目标、任务实施、相关知识、注意事项和思考与练习共五个模块。在每章中既有学习目标引领也有思考与练习实践,既有理论知识学习也有实践项目训练,既有课内实践训练也有课后能力训练,这为学习者构造了循序渐进式的学习过程和全方位的学习资源。

本教材结构清晰、语言简洁、图表丰富,适合中职和高职电子商务和其他管理类相关专业的学生以及电子商务创业爱好者学习使用。

经过一年多的努力,创新型《电子商务基础与创业实务》终于和大家见面了。本书由薛雯霞、杨从亚和周彬主编,万胤岳、李纳珂、王丹婷和戴媛媛等老师参加了主要章节的编写。非常感谢天津大学出版社的编辑为本书的顺利出版作出的不懈努力。

本书的结构是一种新的尝试,能否得到同行的认可,能否给教学带来新的感受都要经过实践的检验。由于编者水平有限,错误之处在所难免,请各位读者给予指正。

目 录

第一部分:电子商务应用基础

第一章 电子商务基础知识	2
任务一 电子商务的意义	2
任务二 电子商务的组成	7
任务三 电子商务模式	11
任务四 电子商务与现代物流	17
任务五 电子商务法律法规	21
第二章 电子商务商品信息制作	27
任务一 商品拍摄	27
任务二 商品美工	37
任务三 商品编辑	47
第三章 电子商务的安全应用	63
任务一 密码管理	63
任务二 计算机的安全防护	68
任务三 商务信息的安全	75

第二部分:电子商务模式应用

第四章 B2B 模式应用	92
任务一 网站主要功能	92
任务二 商城后台流程操作	100
任务三 商城用户前台流程操作	131
第五章 B2C 模式应用	160
任务一 网站主要功能	160
任务二 前台用户流程操作	166
任务三 后台管理操作	170
第六章 其他模式应用	174
任务一 C2C 模式应用	174

任务二	O2O 模式应用	180
任务三	SNS 模式应用	187
第七章	网上支付和诚信交易	193
任务一	网上银行	193
任务二	第三方支付	198
任务三	移动支付	205
任务四	诚信交易	210
第三部分 电子商务创业		
第八章	电子商务创业基础	214
任务一	电子商务背景下的就业创业形势	214
任务二	电子商务背景下创业面临的机遇与挑战	221
任务三	电子商务对创业者的素质和意识要求	226
第九章	电子商务创业准备	232
任务一	识别网上创业机会	232
任务二	选择电子商务创业类型	237
任务三	筹集创业资金	243
任务四	创建电子商务创业团队	250
任务五	制订创业计划书	255
第十章	落户网上商城和建立电子商务网站	258
任务一	落户网上商城	258
任务二	策划 C2C 网站	264
任务三	策划 B2C 网站	274
第十一章	网络营销	284
任务一	网络营销实施准备	284
任务二	网络营销策划	289
任务三	网络营销推广	292
任务四	网络营销效果评价	298
第十二章	电子商务创业成本与风险分析	303
任务一	电子商务创业财务分析	303
任务二	电子商务创业风险评估与管理	306
参考文献		314

第一部分:电子商务应用基础

电子商务是人类追求高的工作效率、促使商业活动信息化不断发展的结果,也是一种新的经济形态,在企业、市场,甚至是国家经济运行中扮演着越来越重要的角色。随着电子商务与产业发展融合的不断加深,加速形成了经济竞争的新态势,电子商务服务业蓬勃发展,逐渐成为国民经济新的增长点。互联网技术与产业融合的趋势进一步突显,新技术的应用将成为产业+互联网的主要驱动力。

本部分内容针对电子商务应用基础知识展开,设有学习目标、任务实施、相关知识、注意事项和思考与练习共5个模块,在每章中既有学习目标引领也有思考与练习实践,既有理论知识学习也有实践项目训练,既有课内实践训练也有课后能力训练,为学习者构造循序渐进式的学习过程和全方位的学习资源。

第一章 电子商务基础知识

技能项目：

- 掌握电子商务平台的基本功能；
- 掌握电子商务平台的访问；
- 掌握电子商务网站的运作模式；
- 掌握国内主流的第三方物流公司的运作方式；
- 掌握相关法律法规在电子商务领域的应用。

相关知识：

- 电子商务对社会和企业的影响；
- 电子商务的基本组成；
- 电子商务网站的商务模式的异同点；
- 物流在电子商务中的作用；
- 物流对电子商务的影响；
- 电子商务的相关法律法规。

任务一 电子商务的意义

一、学习目标

通过对本任务的学习,学习者应了解电子商务对社会和企业的影响,能够在电子商务平台进行简单的操作。

二、任务实施

电子商务首先是在哪里出现的?它是如何来到我们身边的?它的发展现状如何?要了解这些问题,先打开互联网,浏览几个常用的网站,了解当今的电子商务发展状况。

【案例1】网上订票

一对夫妇正在制订度假计划,他们从网上找到一家旅行社,大概了解当前旅游热点后,找到了他们喜欢的旅游路线,选择了合适的旅游日程,当天就得到了旅行社的上门服务,办齐了这次度假旅行的所有手续。

【操作1】

如图 1-1 所示,打开携程旅行网(<http://www.ctrip.com>),简单说说该网站提供了哪些服务,选择你喜欢的 1~2 个旅游路线,查看酒店、机票、旅游线路和预订流程,学会做旅游攻略。



图 1-1 携程旅行网首页

【案例2】网上购物

张先生是一家企业的工程师,由于工作单位离家较远,他一直想拥有属于自己的交通工具,因此他登录无锡汽车网(<http://www.wxqcw.com/>),在网上详细浏览了汽车商城有关汽车的性能、价格、出厂年份和供应商等相关资料,挑选了自己喜欢的汽车款式,并选择了相应的电子支付方式和委托代理。第二天,供应商就将经过严格消毒服务的汽车送到了张先生的工作地点。

【操作2】

打开淘宝网(<http://www.taobao.com>),如图 1-2 所示,搜索你最近想购买的一款产品,根据搜索结果你会选择在这个平台上购买它吗?为什么?



图 1-2 淘宝网首页

【案例 3】网上交易

谢先生的公司主要生产国内涂料领域的高新科技产品,但苦于没有足够的营销力量,一直以来一筹莫展,于是经朋友推荐成为阿里巴巴诚信通会员,开始了网上贸易。公司几乎每天都有新的客户来电要求订货,达成交易也很多,电子商务为公司迎来了新的发展机遇。

【操作 3】

打开阿里巴巴网 (<http://www.1688.com>),如图 1-3 所示。搜索一款自己喜欢的产品,查看有多少家企业提供该产品,简单说出该网站供应产品的数量和购买方式。



图 1-3 阿里巴巴网首页

三、相关知识

1. 电子商务的含义

简单地说,电子商务就是利用互联网开展的各类商务活动,也就是交易的当事人或参与人利用计算机网络技术与现代信息技术而进行的各类商务活动,包括货物贸易、服务交易、知识产权交易、金融汇兑、网上广告或提供娱乐节目等商业活动。

电子商务是现代信息技术、网络技术与商务的组合。如果将现代信息技术与网络技术作为一个子集,商务作为另一个子集的话,那么电子商务就是这两个子集所形成的交集。很明显,商务活动是电子商务的内容和核心,而现代信息技术与网络技术则是电子商务的形式和手段。

2. 电子商务的特点

电子商务与传统商务相比具有明显的特征,主要表现在以下方面。

1) 交易虚拟化

电子商务通过互联网进行贸易,参与贸易的各方从贸易磋商、签订合同到资金支付等都无须当面进行,整个交易完全虚拟化。对于卖方来说,他们可以通过建设自己的网站或者大型网络交易平台,将产品信息发布到互联网上。对于买方来说,他们可以通过网络找到自己需要的产品。买卖双方通过网上洽谈,签订电子合同,并进行电子支付。

2) 交易成本低

企业利用内部网可实现无纸化办公,提高内部信息传递的效率,节省时间,并降低管理成本。企业通过互联网把公司总部、代理商以及分布在其他国家的子公司、分公司联系在一起,及时地对各地市场情况作出反应,即时生产、即时销售,降低存货费用,采用高效快捷的配送公司提供交货服务,从而降低产品成本。

3) 交易效率高

由于互联网将贸易中的商业报文标准化,使商业报文能在世界各地瞬间完成传递与计算机自动处理,将原材料采购、产品生产、需求与销售、银行汇兑、保险、货物托运及申报等过程无须人员干预在最短的时间内完成。

4) 交易透明化

买卖双方从交易的洽谈、签约以及货款的支付,到交货通知等整个交易过程都在网络上进行。通畅、快捷的信息传输可以保证各种信息之间互相核对,可以防止伪造信息的流通。

总之,电子商务将传统的商务流程数字化、电子化,让传统的商务流程转化为电子流、信息流,突破了时间与空间的局限,大大提高了商业运作的效率,并有效地降低了成本。

3. 电子商务对社会经济的影响

电子商务给社会经济带来的影响无疑是巨大而深刻的。

1) 电子商务改变了商务活动的方式

无论是生产资料消费者还是生活资料消费者,都可以通过网络进行采购、销售、传输或取得服务。商家们可以在网上与客户联系,利用网络进行货款结算服务;政府还可以方便地进行电子招标和政府采购等。

2) 电子商务改变了企业的生产方式

由于电子商务提供了一种快捷、方便的购物手段,消费者的个性化、特殊化需要可以完全通过网络展示在生产厂商面前。为了取悦顾客,突出产品的设计风格,制造业中的许多企业纷纷发展和普及电子商务,满足个性化需求。

3) 电子商务引发了一个全新的金融业

网上银行、银行卡支付网络、银行电子支付系统以及电子支票、电子现金等服务,将传统的金融业带入一个全新的领域。特别是通过第三方支付方式,比如支付宝、微信等方式,极大地提高了人们支付的便捷性。

4) 电子商务给传统行业带来一场革命

人们通过电子商务系统,将人与电子通信方式结合,极大地提高了商务活动的效率,减少了不必要的中间环节。传统的制造业借此进入小批量、多品种的时代,实现“零库存”;传统的零售业和批发业开创了“无店铺”“网上营销”的新模式;各种在线服务为传统服务业提供了全新的服务方式。

5) 电子商务改变了政府管理的行为方式

企业应用电子商务进行生产经营、银行实现金融电子化以及消费者实现网上消费的电子商务时代,对政府管理行为也提出了新的要求。电子政府随着电子商务的发展而成为一个重要的社会角色。

4. 电子商务对企业的影响

1) 降低交易成本

尽管建立和维护公司的网站需要一定的投资,但是与其他销售方式相比,使用互联网已经大大降低了成本。有研究表明,使用互联网作为广告媒介,进行网上促销活动,可增加10倍的销量,而成本只有传统广告及邮寄广告的1/10。另外,企业在网上提供有效的客户支持服务可以大量减少电话咨询的次数,进而节省大量开支和人员投入。调查表明,借助互联网来创造并销售一种商品或服务,生产成本可能降低5%~10%。

2) 缩短生产周期

电子商务的实现使生产周期缩短。因为有了网络的协助,企业可以直接联系供

货商、工厂、分销商和客户,以电流般的高速度处理各种事务。这不仅加快了订单处理和产品发送,而且缩短了商品的循环周期,节约了用于产品设计的时间。

3) 时间限制减少,商业机会增加

由于世界各地存在时差,进行国际商务谈判相当不方便。对企业来讲,每天提供24小时的客户支持和服务费用相当高。然而,国际互联网为全球的用户提供了不间断的信息源,企业的销售额会因向客户提供24小时的网上随时交易服务而增加。

4) 减轻对实物基础设施的依赖

传统企业的创建必须有相应的基础设施支持,如仓储设施、产品展示厅和销售店铺等,而现代企业则通过在国际互联网上设立网页来开辟新的销售渠道。国际互联网为那些新兴的虚拟运作企业提供了发展机会。在虚拟运作的情况下,企业可以尽量减少库存,或根本不持有库存,也可以不具备实物运作空间。例如,著名的网上虚拟书店亚马逊尽管有一定的库存,却根本没有实体零售店铺。

四、注意事项

(1) 电子商务范围较广,狭义的理解和广义的理解有较大的不同。

(2) 电子商务发展很快,随着新技术和新的商业模式的产生衍生出新的电子商务模式。

五、思考与练习

(1) 如何正确理解电子商务的含义?

(2) 电子商务对社会经济的影响有哪些?

(3) 电子商务对企业的影响有哪些?

任务二 电子商务的组成

一、学习目标

通过对本任务的学习,学习者应了解电子商务的基本组成,并能够说出各个部分在电子商务过程中的作用。

二、任务实施

一个完整的电子商务系统需要由多个要素构成;网上商店为用户提供了交易的场所;网上银行或者第三方支付平台提供了资金的流转功能;认证中心可以为交易双方进行真实身份的验证,保护了双方的交易权益;物流配送实现了商品的转移和配送。

【操作 1】

打开当当网 (<http://www.dangdang.com>), 首页如图 1-4 所示。说出该网站在电子商务的组成部分中属于哪一个环节。



图 1-4 当当网首页

【操作 2】

打开财付通网 (<https://www.tenpay.com>), 首页如图 1-5 所示。说出该网站在电子商务的组成部分中属于哪一个环节, 并说出你知道的该类型的网站还有哪些。



图 1-5 财付通网首页

【操作 3】

打开江苏 CA 中心网 (<http://www.jsca.com.cn>), 首页如图 1-6 所示。说出该网站

在电子商务的组成部分中属于哪一个环节,并说出该网站提供了哪些服务。



图 1-6 江苏 CA 中心网首页

【操作 4】

打开顺丰速运网 (<http://www.sf-express.com>), 首页如图 1-7 所示。说出该网站在电子商务的组成部分中属于哪一个环节,并说出你知道的该类型的网站还有哪些。



图 1-7 顺丰速运网首页

三、相关知识

在 20 世纪 60 年代,人们就开始了以电报报文形式发送商务文件的工作,70 年代人们普遍采用方便、快捷的传真机来替代电报。但是,由于传真文件是通过纸面打印来传递和管理信息的,不能将信息直接转入信息系统中,因此,人们开始采用 EDI (电子数据交换) 作为企业间电子商务的应用技术,这就是电子商务的雏形。但是,

EDI 始终是一种为满足企业需要而发展起来的先进技术手段,必须遵照统一标准,与普通老百姓一直无缘,而且由于网络在那时仍没有得到充分发展,这使很多商务活动的电子化仅仅处于一种设想阶段。到 20 世纪 90 年代,互联网的出现真正地给了电子商务以新的活力,网络开始广泛应用于商业交易,电子商务日益蓬勃起来,并成为 20 世纪 90 年代初期美国、加拿大等发达国家的一种崭新的企业经营方式。应该说,此时的电子商务是基于计算机网络的电子商务,是现代意义上的电子商务,但是电子商务的运作需要各个不同的要素扮演电子商务过程中的不同角色。

一个电子商务系统最基本的要素有电子商务网络、用户、网上虚拟市场、网上支付系统、物流配送中心以及认证中心。电子商务的基本组成如图 1-8 所示。



图 1-8 电子商务的基本组成

1. 电子商务网络

电子商务网络是连接电子商务系统各要素的纽带,是开展电子商务活动的中心,它包括互联网、企业内部网、专用网,是电子商务的基础。

2. 用户

用户是指连接在互联网上的个人或者企业,他们使用浏览器在网上市场或网上商店搜索信息,查找自己所需的商品,或者发布产品信息、招徕顾客,签订电子合同,电子报税或者报关,处理商务。

3. 网上虚拟市场

网上虚拟市场是提供给买卖双方的进行网络交易的平台。网上商店则是通过网络向消费者出售商品的网上虚拟场所。

4. 网上支付系统

网上支付系统一般由网上银行和第三方支付系统等构成。网上银行是现实银行在互联网上的拓展,为用户提供 24 小时全方位的服务。第三方支付系统是指具备一