

如何

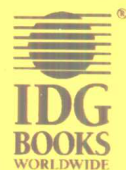
SELLING ONLINE FOR DUMMIES

做好网上销售



〔美〕莱斯利·赫特·兰德奎斯特 著
谢家平 孔令丞 温超 译
贺卫华 译审

- ◎生动简捷的方式建立在线销售
- ◎全面支持你开发顶级销售网站
- ◎面向新世纪，开创你的网上事业
- ◎网上销售的实用工具和软件



企业管理出版社

IDG 新经济工商实务傻瓜丛书

如何做好网上销售

〔美〕莱斯利·赫特·兰德奎斯特 著
谢家平 孔令丞 温 超 译
贺卫华 译审

企业管理出版社

北京市版权局著作权
合同登记图字 01 - 2000 - 0650 号

图书在版编目(CIP)数据

如何做好网上销售/[美]兰德奎斯特著;谢家平,孔令丞,温超译.-北京:企业管理出版社,2000.4

(IDG 新经济工商实务傻瓜丛书)

ISBN 7 - 80147 - 356 - 6

I. 如… II. ①兰… ②谢… ③孔… ④温… III. 计算机网络 计算机应用 销售 IV F713.36
中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 04443 号

英文公告:“The IDG Books Worldwide logo is a trademark or registered trademark in the United States and/or other countries under exclusive license to IDG Books Worldwide, Inc. from International Data Group, Inc. For Dummies, Dummies Man and related trade dress are trademarks or registered trademarks of IDG Books Worldwide, Inc. in the United States and/or other countries. Used by permission.”

中文公告:“IDG Books Worldwide 图形商标是在美国和/或其他国家使用或获准注册的商标, IDG 世界图书有限公司基于国际数据集团的许可,对其享有独家许可使用权。For Dummies, Dummies Man 以及相关的装璜均是 IDG 世界图书有限公司在美国和/或其他国家使用或获准注册的商标。未经所有人许可,任何人不得擅自使用。”

IDG 新经济工商实务傻瓜丛书

书 名:如何做好网上销售

作 者:[美]莱斯利·赫特·兰德奎斯特 著 谢家平 孔令丞 温 超 译

译 审:贺卫华

丛书总策划:原 平

责任编辑:丁 峰

技术编辑:胡 晓 杜 敏 马晓光

标准书号:ISBN 7 - 80147 - 356 - 6/F·354

出版发行:企业管理出版社

地 址:北京市海淀区紫竹院南路 17 号 邮编:100044

网 址:<http://www.ccc-ccda.org.cn/cbs>

电 话:出版部 68414643 发行部 68414644 编辑部 68428387

电子信箱:80147@sina.com emph1979@yahoo.com

印 刷:世界知识印刷厂 印刷

经 销:新华书店

规 格:850 毫米×1168 毫米 16 开本 17 75 印张 439 千字

版 次:2000 年 6 月第 1 版 2000 年 6 月第 1 次印刷

定 价:50.00 元

版权所有 翻印必究·印装有误 负责调换

中文版序言

一场新的经济革命正在全球兴起，无论是发达国家还是发展中国家，都在密切关注着这一新的经济形态的形成，并积极研究对策。这场以高科技及其产业力主要突破口的技术革命，激烈地冲击着传统的生产方式和产业结构，将社会生产力推进到一个前所未有的发展阶段，促进人类社会物质文明和精神文明向更高层次发展，这给我国企业带来了前所未有的机遇和挑战。

在传统经济概念中，生产取决于所用生产要素的数量，特别是劳动、资本、设备和资源，而技术或知识被视为外部要素，经济增长模式的核心是资本积累；当代经济的增长更直接地取决于知识的投资，知识不仅可以扩大传统生产要素的生产能力，还具有调整生产要素、创造革新产品和改进生产程序的能力。对于企业管理者和现代组织来说，仅仅考虑投资、设备等传统生产要素是远远不够的，更重要的是获取新知识、新技术、开发新产品、培训生产新产品的专业技术人才。当代经济高度重视信息与技术的发明和使用，小至企业大至国家，经济成功的因素比以往任何时候更加取决于收集和使用知识的效率。随着因特网的迅猛发展，传统经济将与网络密切结合，并将成为全球经济发展的新支柱。对于企业来说，把握有利时机，赶乘新千年网络经济的列车，必然有利于提高企业竞争力，再创企业发展新业绩。

现代信息技术革命推动的信息化浪潮，正在迅速打破与重组世界经济的秩序与结构，发展中国家的企业面临着更力严峻的挑战，承受着经济信息化和全球化带来的剧烈竞争和顷刻被淘汰出局的危险。一方面，企业要适应网络经济的发展，跟上信息时代的步伐；另一方面，要充分利用网络获取信息、利用信息，开拓网上市场，增强国际竞争能力。

从国外网络经济发展看，企业与企业之间的交易占网络交易额的 80%。而我国企业利用网络实施电子商务，目前还处于初级阶段，只有不到 10% 的国有大型企业正在或即将实施。作为我国企业主体的国有企业，只有 17% 左右的企业对电子商务有一定的了解，其中，大型企业的了解接近 100%，而中型和小型企业的比例分别为 20% 和 10% 左右。由此可见我国的社会信息化、产业信息化和网络信用体制同国际先进水平的差距。全社会应该为企业创造网络经营的条件和环境：第一，制定和健全必要的法律法规；第二，解决通信带宽、资费瓶颈等问题；第三，建立网上支付系统；第四，通过财政、税收、金融、政府采购等一系列政策措施，积极支持网络的发展，推动企业信息化的进程。

面对这样的形势，企业应该积极采取相应的对策：第一，加强对现代信息技术、网络经济的认识，树立信息社会的观念，切切实实地认识到企业的市场营销、销售、生产组织、国际贸易、内部管理、财务分析、经营决策都要依赖于信息技术，并尽快地学会掌握信息、分析信息、运用信息。第二，建立企业的信息系统。对企业的内部管理、外部经营、总体规划实施信息化战略。第三，在建立现代企业制度的改革中，注意组织形式、管理程序要与信息时代企业

管理方式相协调，与加强信息管理同时并举。第四，逐步地全面运用信息化管理模式。如建立仓储物流管理信息系统、生产制造管理系统、财务分析管理系统、人力资源管理系统等等，以适应网络经济发展的要求。第五，企业的发展要着眼于未来，重新设计企业的发展方向和产品结构。信息技术的发展将使一些行业迅速发展，使一些行业萎缩或消失，从现在开始就要注重应用信息技术提高企业的竞争力，创造知识型的企业，用信息代替库存，用知识代替资产，掌握主动权，抢占制高点，争取在网络经济时代立于不败之地。

在另外一个层面上，网络经济对我们传统的经营模式、管理理念也形成了冲击，传统企业的管理框架是从上至下、等级森严，强调服从命令，而现在则是提倡跨部门跨文化的团队管理模式，以项目负责人形式来使用企业资源，实现资源配置最优化。同时由于网络技术的应用，90年代中期产生了许多新的管理思想，如ERP、BPR、SCM等等。ERP（Enterprise Resource Planning 企业资源计划）强调利用网络技术将公司的销售、采购、财务、人事等资源高度融合在一起，提高工作效率，资源利用最大化。BPR（Business Process Reengineering 公司再造）则是利用网络技术大胆改造公司原有业务流程和运作模式，通过重新整合，使公司发生实质性的变化，从而更有效地响应市场，服务客户，降低成本，提高效率。SCM（Supply Chain Management 供应链管理）要求在网络经济条件下，企业不断完善内部业务流程，加强与业务伙伴们的合作，以便更好地满足客户要求，其直接的经济利益是为了更好地响应客户，降低成本与存货；战略上的利益则是为了进入新的市场，建立战略伙伴关系，为客户个性化服务，从而增强企业的竞争力。

网络经济将为企业多种机遇，主要是快捷地获取大量的信息资源，随着经济的发展，信息资源的作用越来越重要，它正在成为企业、个人和国家增强竞争力的决定因素，闭目塞听将造成土地、资本和劳动力资源的极大浪费，花费人力去研制先进国家已获突破的技术，花费资金去投产落后的产品，将会使企业错过发展的最佳时机。

网络经济也使社会和企业面对新的问题。网络经济使企业的生产方式由传统的粗放型、消耗型向现代的集约型转化，使资本的有机构成提高，传统的企业结构已不适应市场需求。对企业管理者来讲，要不断学习新知识，新技能，改变现有的知识结构，使自己能适应新经济时代的需求。

企业管理出版社出版的美国IDG新经济工商实务傻瓜丛书，将帮助我国企业了解发达国家在网络经济时代的企业经营之道，以利于我国广大企业在网络经济时代的竞争和发展。我们相信，中国企业家通过现代知识的不断更新，将带动企业现代化水平以及管理的革命性发展，促进我国企业在经济全球化的大潮中更好地应对挑战，加快发展。

陈锦华
2000年2月

IDG 新经济工商实务傻瓜丛书

翻译委员会

主 任：尹援平

副主任：张瑞恒

委 员：（按姓氏笔划）

丁 峰 马晓光 王学斌 王贵基

田晓犁 玄肇清 刘国平 刘金剑

孙泽民 远松山 吕国建 朱凤鸣

杜 敏 肖震东 吴太刚 陈永秋

陈忠华 胡 晓 贺卫华 贺启春

阎书会 谭振山 谭繁华

内容提要

互联网作为一种世界潮流已渗透到各行各业，甚至人们日常生活的各个方面。尤其是电子商务给那些渴望利用互联网进行网上销售的人们提供了商机

本书从实战角度出发，对网上销售亟待解决的一些实际问题进行了全面而系统的论述，内容实用，通俗易懂，注重实例与理论分析相结合。全书共七部分二十一章：第一部分构建销售站点，勾画网上商务的蓝图，介绍成功的网上商店应具备的基本要素。第二部分为网上销售打下坚实的基础，讲述如何选择硬件和软件，配置不同规模站点的技巧，以及管理和维护站点的建议。第三部分创建销售内容，介绍制作专业水平的销售内容的方法，使之吸引顾客再次惠顾。第四部分使你的网站更强大，介绍宣传站点的有效方法，有助于使商务做大。第五部分受理网上支付，阐述电子现金和网上信用卡购买的有关内容，并介绍安全保护问题。第六部分寻找必要的法律，列举了有关网上销售的法律条款。第七部分介绍网上销售的十条准则、十种方法和十大误区。此外，本书还附有大量丰富而实用的网址资源，以便快速查阅；并配有光盘，便于实践学习。

本书既可作为工商管理专业的教材，也可供商务管理人员参考。

作者简介

莱斯利·赫特·兰德奎斯特（Leslie Heeter Lundquist）从边缘性技术的研究和报告中创造了一种职业，她已经与别人合著了关于网上商务的两本书：与丹·林智合著的《数字货币：网上商务的新纪元》，以及与玛格戴丽娜·耶斯尔合著的《创建虚拟商店》，均由约翰·维利和桑斯公司出版。

莱斯利一直为处于计算机工业领先地位的公司工作，如 Xerox, Apple, IBM 等公司。目前，她主要从事写作和互联网咨询业务，并获得了斯坦福大学的哲学博士学位。

本书导读

.....

傻瓜系列丛书的《如何做好网上销售》讲述了在开始网上销售时想要知道的一切，它给出了有关网上销售内容的概况，同时，讲述了有助于你建立网上商店的许多重要细节，使网上商店能满足你的商务需求而顺利运行。本书内容丰富，能协助你很专业地处理可能发生的一切事情。

傻瓜系列丛书的《如何做好网上销售》设想你愿意做尽可能多的工作，同时也教你雇用他人为你工作。

你是谁，知道些什么

阅读本书的时候，或许你已经知道了一些有关互联网的知识，足以明白你应该充分利用这种为你的商务所提供的机会。除此之外，你可能知道如何使用像 Netscape Navigator 或 Microsoft Internet Explorer 这样的 Web 浏览器，甚至可能对 HTML 也知道一点，这是在 Web 网上建立文档所用的编程语言，但这和本书的目的没有太大关系，即使一点也不知道 HTML，你也能从本书中学到你所需要的知识。

你可能具有网上营销及其特殊挑战的知识和经验（如果想复习网上促销的有关内容，请参阅 Bud Smith 和 Frank Catalano 合著的《如何做好网上市场营销》，企业管理出版社出版），《如何做好网上市场营销》有助你建立网上营销意识，可以为你提供许多帮助。

如果你想使用 UNIX 操作系统，并且拥有一台闲置不用的旧式计算机，本书将给你足够的信息，以少许的投入，建立网上商店（一般而言，使用 UNIX 系统可以获得经营网上商店所需的全部软件）。本书向你介绍大量的硬件、软件和服务选择，如果你的资金充足，可酌情投资。

怎样读这本书

你不必从头至尾读完本书的全部内容，可以浏览那些能给你带来灵感的部分。如果觉得确有必要，再回头阅读相关细节。

然而，在宁静的夜晚，如果没有更好的事可做，那么我劝你坐下来，从头至尾阅读本书。你可获得在网上建立成功销售网站的生动有趣而又完整的知识；并且，如果你有一条可用于便携式电脑的互联网连线，你就可以访问本书提及的一些站点，下载一些软件，阅读更多你感兴趣的内容。

如果你的电脑有光驱，那就更好。可以插入本书附带的光盘，复制光盘上的HTML模板；然后打开模板，就可以立即着手创建你站点的内容；你也可能想看看或借鉴该光盘上的小型站点实例，如赫伯（Herb）的草药店等。

本书的组织结构

本书内容共分为七大部分：

第一部分 构建销售站点

该部分让你以全新的方式开始思考你的商务，有助你勾画一个网上商务的蓝图，了解一个成功的网上商店应具备的基本要素，并着手考虑你的域名和互联网服务提供商。

这一部分还将告诉你，开办网上商务所需的开支，以及如何才能使不同类型的商务增加收益，减少开支。

第二部分 为网上销售打下坚实的基础

该部分讲述如何选择正确的硬件和软件；还将介绍一些技巧，用来配置不同规模的站点；以及提供一些管理和维护站点的建议。

第三部分 创建销售内容

本部分强调网上销售产品和提供服务所需的内容，介绍一些制作专业水平的销售内容的方法，使之吸引顾客再次惠顾。

第四部分 使你的网站更强大

本部分有助于给你的网上商店增加能量，介绍网上网下宣传你站点的方法，怎样使用顾客数据库，以及在互联网环境中如何对顾客提供一流的服务，有助你做大型的商务。

第五部分 受理网上支付

本部分阐述了电子现金和信用卡购买的有关内容，还介绍了关于为顾客提供安全保护所需的東西，以使他们舒适愉快地在你的站点购物。

第六部分 寻找必要的法律

关于版权立法等法律问题，互联网是一个全新的领域，充满了机遇和挑战。本部分为你的网上商店列举了有关法律条款，避免误犯当地法律和互联网法律，还介绍法院建立的法律案例。

第七部分 网上销售的十条准则、十种方法和十大误区

本部分介绍网上销售的十条准则，你应避免的十大常见错误，以及如何扩大站点网络流量的十大方法。

本书还介绍了互联网的网址目录，以便于你查找——当你急需找出某个站点的时候，可以快速查阅该网址目录。

本书使用的图标

本书正文的每部分都附有图标，这将有助你快速找到有关操作平台和一些关键信息，以及特别感兴趣的内容。



指出当你建立商业站点时必须记住的重要信息。



提供如何才能做得更好、更快或更便宜的提示，图标标示的条目来源于网上商店经营的实践。



标示可能潜在的陷阱。如果你能避免警示图标提及的潜在问题，就可以减少许多麻烦。



指出你实际上不需知道的技术资料——如果你不关心这些技术，可以跳过不读。



突出 Macintosh 用户特别感兴趣的信息。



提示 Windows NT/95 用户特别感兴趣的信息。



提示 UNIX 操作系统的用户特别感兴趣的信息。



提示在本书附带的光盘中你可以找到的条目。

目 录

第一部分 构建销售站点

第一章 从实物商店到虚拟商店：建立网上销售场景	(3)
你的业务适合网上销售吗	(3)
网上商店的四项基本业务	(4)
展示你的产品和服务	(4)
处理顾客的咨询和定单	(4)
处理支付业务	(5)
发送商品和提供服务	(5)
用 Ferengi 方法挣钱	(5)
零售商务	(6)
服务商务	(7)
媒介商务	(7)
销售意图的表现	(8)
方便支付	(8)
方便寻价	(9)
全面介绍产品特性	(9)
创造一个可信的购物环境	(9)
一个成功的网上商店应具备的基本要素	(9)
信誉，没有信誉就没有交易	(10)
清晰阐述产品和服务的优点	(10)
为顾客购买决策提供材料	(10)
愉快方便的购物经历	(10)
信守常人能够理解的公司承诺	(11)
了解从何处着手	(12)
决策一：运行、连接站点	(12)
决策二：销售与前店的选择	(13)
决策三：选择交易能力	(13)
视窗屋：塑造良好的形象	(13)
为生存而编制预算	(14)
虚构站点轮廓	(15)
吉姆的咖啡屋	(15)

赫伯的草药屋	(16)
珍妮的母子网上商店	(17)
第二章 勾画网上商店的蓝图	(18)
设计你的网上商店组件	(18)
网上前店	(19)
网上购物车	(20)
收银台	(20)
网上后店	(21)
亲身经历网上商店	(22)
第三章 连接互联网	(24)
租用主机还是自建主机	(24)
管理 Web 站点的方法: Web 的主机服务	(25)
你能得到什么	(25)
它花费你.....	(25)
询问所有权问题	(26)
域名的规则	(27)
申请 Web 主机服务	(27)
为你的站点建立自己的主机	(28)
选择互联网服务提供商	(28)
主机托管	(31)
综合业务数字网 (ISDN)	(32)
迈向未来	(32)
获得一个域名	(33)
创建你的域名	(33)
设置域名服务器	(34)
检查并注册域名	(34)
一切都可以得到服务	(35)
需要多大的带宽	(36)

第二部分 为网上销售打下坚实的基础

第四章 设备时代: 选择你所需的硬件	(41)
查看你所需要的基本材料	(41)
比较服务器平台	(42)
选择硬件与计算成本	(43)
UNIX 工作站	(45)
基于 Intel 的个人电脑服务器	(46)
Macintosh 工作组服务器	(47)
随着站点成长进行站点配置	(48)

网群	(48)
不要被烧伤了：选择你的防火墙	(50)
RAID——增强可靠性	(51)
为你的站点配备替代服务器	(53)
Twister：快捷的 Web 服务器集成软件包	(53)
Encanto 软件包	(54)
第五章 选择服务器软件	(55)
对服务器软件的期望	(55)
适合 Windows NT 及 UNIX 系统的服务器软件	(56)
网景公司的服务器软件产品	(56)
微软 Web 服务器软件	(58)
其他的 Web 服务器软件	(60)
只适合于 Windows 的服务器软件	(62)
适合 UNIX 系统的服务器软件	(62)
Apache 服务器软件	(63)
只适合于 UNIX 的服务器软件	(64)
适合 Mac 系统的服务器软件	(65)
WebStar 服务器软件	(66)
苹果服务器软件方案	(66)
第六章 选择电子前店软件	(68)
开启电子前店的大门	(68)
进入网上商店	(68)
挑选购物车	(68)
走到收银台	(68)
查看后店	(69)
网上购物的基础	(69)
为服务器配置前店软件	(71)
Open Market	(71)
Intershop Online	(71)
Intershop Mall	(72)
Merchant Builder	(72)
The Vision Factory	(73)
iCat	(73)
Outreach communications	(73)
Speedware	(74)
能免费下载的前店产品	(74)
主机服务的电子前店软件	(75)
Cartalog	(75)
ViaWeb Store	(75)

第七章 网络维护	(77)
你的网络维护目标	(77)
管理你的站点网页	(78)
备份你的站点或服务器	(79)
创建新日志文件	(80)
跟上你的服务器	(81)
安装服务器的要点	(81)
了解互联网的设置	(82)
维护 Windows NT 服务器	(83)
NT 和 UNIX 系统	(83)
管理你的站点流量	(84)
镜像, 服务器上的镜像	(84)
虚拟域	(87)
编辑主机和主机名文件	(90)
处理 httpd (全球网服务器软件) 进程	(91)
启动 httpd 进程	(91)
关闭已变坏的 httpd 进程	(91)
关闭根 httpd 进程	(92)
高效使用子网	(92)
调整地址目录结构, 加快访问速度	(93)

第三部分 创建销售内容

第八章 给你的文本一些特征	(97)
优良的 Ol' HTML: 搜索引擎的网关	(97)
选择合适的工具	(99)
使用 WYSIWYG 编辑器	(99)
书写你自己的 HTML	(99)
为你的 HTML 设置标准	(101)
看一看 HTML 模板实例	(102)
简化模板	(102)
填写模板	(103)
第一行	(105)
定义标题	(105)
Metatag 标记	(105)
Body 标记	(106)
基准字标记	(106)
注释和页眉	(106)
标识表格	(106)
广告	(107)

表格结束	(108)
文本的主体部分	(108)
页脚	(108)
模板的结尾	(109)
第九章 图像制作	(110)
在你的站点上有效地使用图像	(110)
是扫描仪，还是数码相机	(111)
老的可靠方式：扫描仪	(111)
“好酷”的物品：数码照相机	(112)
处理数字图像	(114)
Adobe 公司的 Photoshop 软件	(114)
Photoshop 滤镜	(114)
适合 Windows 95 和 NT 的处理工具	(115)
制作 Web 兼容的图形	(115)
CompuServe GIF 格式	(116)
PNG 格式	(116)
JPEG 格式	(117)
为你的图像使用安全调色板	(117)
制作 Web 动画	(118)
特别中的特别，影视和音响效果	(120)
QuickTime 电影	(120)
音乐	(120)
视频流和音频流	(120)
在你的站点上建立虚拟现实	(121)
VRML 的基本知识	(122)
适合 Mac 平台的 VRML	(122)
普通的 VRML 资源	(123)
QuickTimeVR 产品	(123)
视图压缩基本知识	(124)
第十章 测试多次	(126)
用多种浏览器和平台进行测试	(126)
规划你的 RAMA 测试	(128)
测试链接	(128)
测试你的表单	(129)
检查你的文件	(129)
引进风格设计监控	(129)
制订一个计划	(131)
定义制作过程	(132)
幕后工作：开发你的站点	(132)

看看一个制作过程的实例	(133)
第十一章 交互式对话	(135)
了解交互式对话的好处	(135)
使用动态的 HTML 和分层软件实现动画效果	(135)
给你的站点增添动画	(136)
开发动态的 HTML 网页	(136)
使用插件程序	(137)
让我们聊天吧	(140)
在你的站点上使用留言板	(141)
线程化留言板	(141)
留言板的安全性	(141)
在视窗上建一个站点留言板	(142)
在 UNIX 系统上建立站点留言板	(142)
在 Mac 系统上建立站点留言板	(142)
设计你的站点程序以实现交互式对话	(143)
CGI——并不是一个秘密的政府机构	(143)
Java 语言	(144)
推技术突破外部局限	(145)

第四部分 使你的网站更强大

第十二章 花钱做广告	(149)
让人们访问你的站点	(149)
统计站点访问流量	(150)
收集非正式数据	(150)
外部审计	(153)
做一个更好的标识广告	(154)
标识广告的基础	(154)
购买标识广告	(155)
销售标识广告	(156)
制作可链接的标识	(157)
把话说出来：你的非网上广告计划	(158)
为你的站点雇用广告代理	(158)
使用 Cookies 软件帮助销售	(159)
基于相关站点的网上广告	(160)
第十三章 为你的网上商店选择数据库	(161)
定义你的数据库需求	(161)
层次型数据库	(162)
关系型数据库	(163)