

DIANZI
SHANGWU
SHIXUN
JIAOCHENG

电子商务

实训教程

主编 李宏伟 袁斌 副主编 谢宏武 蔡筱霞 主审 吕红军

全国
外
经贸
高等
院校
核心
实训
教材



中国商务出版社
CHINA COMMERCE AND TRADE PRESS

全国外经贸高等院校核心实训教材

电子商务实训教程

主 编 李宏伟 袁 斌
副主编 谢宏武 蔡筱霞
主 审 吕红军

中国商务出版社

图书在版编目(CIP)数据

电子商务实训教程/李宏伟,袁斌主编. —北京:中国商务出版社,2006.10
全国外经贸高等院校核心实训教材
ISBN 7-80181-613-7

I. 电... II. ①李... ②袁... III. 电子商务-高等学校-教材 IV. F 713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 125522 号

全国外经贸高等院校核心实训教材

电子商务实训教程

主 编 李宏伟 袁 斌

副主编 谢宏武 蔡筱霞

主 审 吕红军

中国商务出版社出版

(北京市安定门外大街东后巷 28 号)

邮政编码:100710

电话:010—64269744(编辑室)

010—64245984(发行部)

网址:www.cctpress.com

E-mail:cctpress@cctpress.com

新华书店北京发行所发行

北京正晖公司排版

三河市汇鑫印务有限公司印刷

787×980 毫米 16 开本

13 印张 240 千字

2006 年 10 月 第 1 版

2006 年 10 月 第 1 次印刷

印数:4000 册

ISBN 7-80181-613-7

F·957

定价:21.00 元

版权专有 侵权必究

举报电话:(010)64212247

总 序

进入 21 世纪,随着我国加入世贸组织以及国内外经济一体化进程的加快和知识经济时代的到来,社会对高职教育培养的人才规格与质量提出了更高的要求,传统的教育思想、教育内容、教学方法和教学手段在严峻挑战的形势下,正在进行革命性的改变。培养技能型人才作为实施人才强国战略的重要内容,造就数以千万计的高技能人才和数以亿计的高素质劳动者,成为职业教育的根本任务。

改革开放以来,我国外经贸职业教育取得了令人瞩目的成就,在教学、科研等方面积累了较为丰富的经验。但由于诸多因素的限制,教材建设还不能完全适应外经贸职业教育的发展需要,与专业课程配套的实训教材严重不足,远远不适应市场需求,有些高职教材内容与职业资格考试之间存在严重脱节,至今还没有一套根据职业教育特点编写的适应外经贸职业院校学生使用的系列实训教材。为了切实加快技能型人才的培养,增强职业教育主动服务经济和社会发展的能力,全国外经贸职业教育教学指导委员会组织部分外经贸院校的专家和教师开发、编写了一套符合学生实训要求的“全国外经贸高等院校核心实训教材”。今后,还将根据需要陆续编写出版其他课程的实训教材。

本套实训教材的编写构思贯彻了教育部《关于加强高职高专教育教材建设的若干意见》以及《国务院关于大力发展职业教育的决定》的相关精神,突出了职业教育特点、体现了以就业为导向。在教学内容上力求与时俱进,紧密结合专业人才培养目标和培养模式,注意与

专业理论课相衔接和照应,对职业岗位所需知识和能力结构进行恰当的设计,安排了形式多样的实训内容和案例,突出基本的实际操作能力,强调解决问题的思路,让学生深刻体会工作方法和程序,达到掌握技能、提高应用能力的目的。

本套教材的编者全部是外经贸职业院校具有丰富教学和实践经验的一线专家和教师,这使得这套教材的实用性更强。由于时间的原因和水平有限,书中难免出现疏漏和不足,但瑕不掩瑜。我们将结合各有关院校的实际使用情况不断修订和完善这套教材,使它在各外经贸院校实践教学改革中发挥应有的作用。

全国外经贸职业教育教学指导委员会
2006 年 8 月

前 言

20 世纪 90 年代以来, 计算机网络技术飞速发展, 信息的处理和传递突破了时间和地域的限制, 互联网络充斥到世界的每一个角落。作为社会发展基础的经济活动更是受到了前所未有的冲击, 电子商务作为新经济的标志, 从开始出现就以不可阻挡之势迅猛发展。经历了网络经济带来的大动荡之后, 人们从电子商务的概念炒作、上市赚钱进入了务实的阶段。如何充分发挥互联网络的优势为企业带来更高的效率和利益, 为消费者带来更多的便利和实惠成为电子商务追求的目标。在此背景下, 社会各界都开始从培养电子商务人才入手, 以满足人们对电子商务知识和技能的渴求。

电子商务专业模式基本分为两种类型, 一种是偏重计算机技术, 另一种是偏重商务, 对于经贸院校, 注重商务更符合电子商务发展的规律, 更能够突出院校的优势, 满足社会的要求。鉴于此种考虑, 本书在编写过程中注重商务运作和计算机网络的应用, 特别强调通过实训环节使学生对电子商务的特点和应用领域有感性的认识, 而没有对要求较高的技术性问题进行深入探讨。编者在对电子商务初学者的普遍学习心得进行总结和分析后, 科学地设计了教材内容, 以为学生提供快速、全面、应用性的学习指导, 培养学生较强的电子商务应用能力和电子商务师考试的应试能力。

本书由十六个实训组成, 以国家电子商务师考试使用的实验室软件为基础, 利用盛鸿软件(大连)公司《盛鸿物流管理系统 V5.01》及佛山市动易网络科技有限公司《动易网站管理系统

2005Build 0323 免费版》，强化了物流系统、网上商店系统的使用，较为系统地阐述了电子商务应用的各个环节。附录内容提供了电子商务常用软件的操作技巧，供计算机基础相对薄弱的学生选用。

本书是为全国外经贸院校电子商务专业的本科学生和高职高专学生编写的核心实训教材，也可作为电子商务职业资格考试的参考书和电子商务入门的自学教材。

参加本书编写的人员有李宏伟、袁斌、谢宏武、蔡筱霞、张春明、杨丽、牛慈康、陈珂、李留山等，李宏伟、袁斌任主编，谢宏武、蔡筱霞任副主编，吕红军主审。

本书借鉴和参考了国家职业技能鉴定专家委员会电子商务专业委员会和中鸿网络公司组织编写的电子商务师教学指导手册、邵兵家主编的《电子商务模拟实验教材》、各种电子商务网站的相关资料及相关学者的成果，在此表示衷心的感谢。

由于作者水平有限，多有疏漏和不当之处，敬请各位专家、学者和广大读者批评指正。

编 者
2006 年 9 月

目 录

实训一 B to C 电子商务模式	1
一、网上购物	1
二、网上商店业务处理	7
实训二 B to B 电子商务模式	16
一、虚拟企业的建立及初始化	16
二、业务流程操作	22
实训三 C to C 电子商务模式	28
实训四 银行卡支付	34
实训五 电子钱包支付	38
实训六 网上银行业务	42
实训七 物流系统模拟实训	45
一、海运出口操作	45
二、海运出口拼箱操作	58
三、空运出口操作	66
四、财务结算操作	71
五、仓储管理	74
六、集装箱场站管理	79
实训八 网上单证处理	85
实训九 电子合同订立	91
实训十 网上商店建立与网上调查	97
一、网上商店的建立	97
二、网上市场调查报告的撰写	100
实训十一 网上商店管理	104

实训十二	CA 认证模拟实训	129
实训十三	网站信息发布	133
实训十四	网上交互信息发布	139
实训十五	企业内部管理	143
实训十六	瑞星杀毒软件使用	152
附录 1	IE 浏览器的设置	178
附录 2	搜索引擎的使用	181
附录 3	网络下载工具使用(网际快车 FlashGet)	185
附录 4	压缩与解压缩软件(WinZIP)	189
附录 5	电子邮件客户端软件(Foxmail)	193
参考文献		200

实训一 B to C 电子商务模式

一、网 上 购 物

（一）实训准备

熟悉并掌握 B to C 购物流程。如图 1—1 所示：

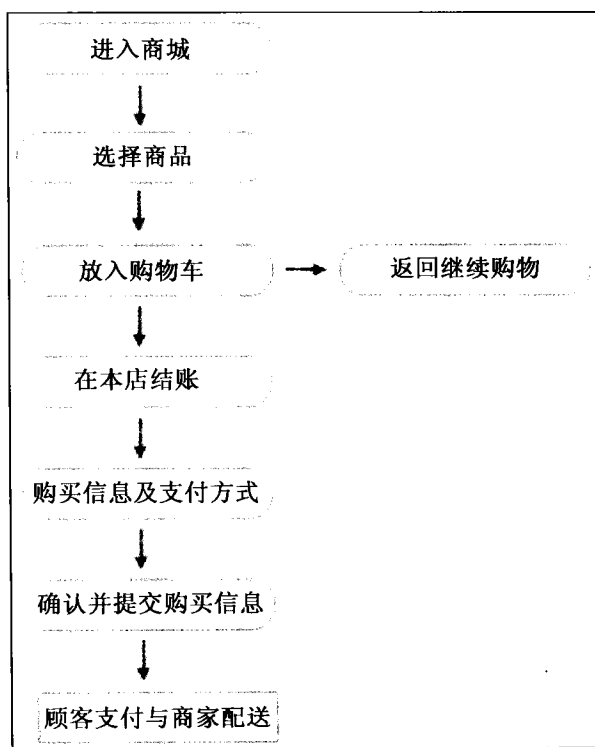


图 1—1 B to C 购物流程图

(二) 实训目的

了解并掌握网络消费者进行网上购物的流程和具体操作步骤。

(三) 核心能力

消费者购物流程的把握与设计能力，流程环节辨别能力。

(四) 训练指南

1. 电子邮箱申请

(1) 打开电子商务师实验室首页，单击网络营销的电子邮件选项。如图 1—2 所示：



图 1—2

(2) 注册电子邮箱账号。如图 1—3 所示：

图 1—3

(3) 设置电子邮箱账号。

2. 在网上商场购买金龙鱼花生油（首次购物）

(1) 选择电子商务模式 B to C，单击网上商城。如图 1—4 所示：

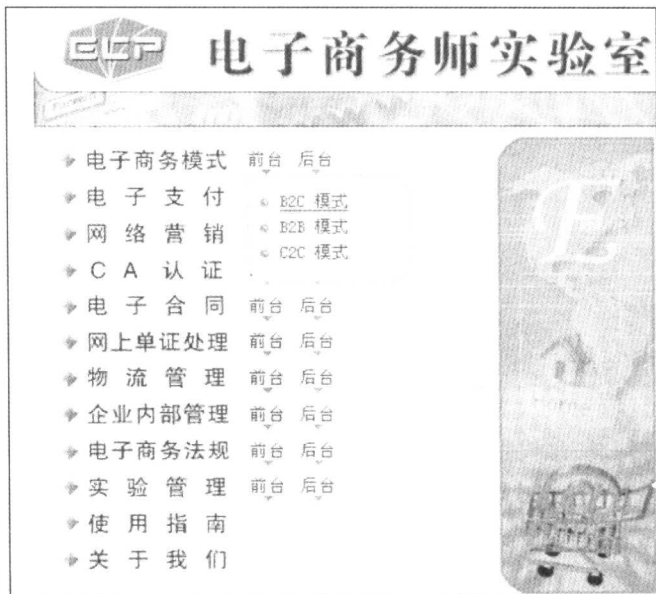


图 1—4

(2) 进入“B to C 购物网站”。如图 1—5 所示：



图 1—5

· 4 · 电子商务实训教程

(3) 点击网上商场首页中的金龙鱼花生油下面的立即购买链接（如果该商品不在首页显示，也可以通过搜索引擎来查找），将商品放入购物车。如图 1—6 所示：



图 1—6

(4) 点击“收银台”，进入会员登录界面。如图 1—7 所示：

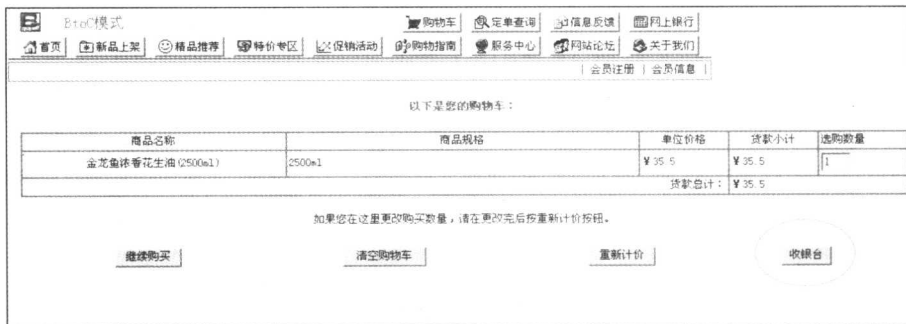


图 1—7

(5) 填入新会员名、密码、确认密码等信息，点击“新会员注册”按钮，进行注册。如图 1—8 所示：

图 1—8

(6) 根据提示，进行相应的会员信息填写，完成后点击“确认输入”按钮，即可完成会员注册。如图 1—9 所示：

图 1—9

(7) 点击“继续结算”按钮，进入商品结算页面。如图 1—10 所示：

(8) 根据购物者的具体情况，选择相应的付款方式和送货方式。点击“确定”，即可完成整个网上购物流程。如图 1—11 所示：

(9) 在自己的电子邮箱中查看订单信息，并确认无误。如图 1—12 所示：



图 1—10

请选择付款方式:	
☐ 货到付款(现金支付)	对本市以内地区一次性购买超过100元商品的用户, 我们将在3天送货上门同时收取货款。小于或等于100元的加收5元递送费。其它地区的用户, 一次性购买金额小于或等于200元人民币者, 需另付10元; 一次性购买金额超过200元人民币者, 免费递送同时上门收款。
☐ 银行电汇	户名: 北京德意通数码技术有限公司 开户行: 中国工商银行
☐ 邮局汇款	办理邮局汇款地址为: 邮编: 100036 地址: 北京德意通数码技术有限公司 收款人: 陈燕
☐ 网上在线支付	网上在线支付: 虚拟网上银行
请选择送货方式:	
☐ 送货上门	对本市区一次性购买超过100元产品的用户, 拿到后2个工作日内为您免费送货上门。小于或等于100元的加收5元人民币。其它地区的用户, 一次性购买小于或等于200元人民币者, 需另付10元人民币; 一次性购买金额超过200元人民币者, 免费递送。)
☐ EMS	(订购金额小于或等于200元, 另加10元人民币EMS费; 订购产品超过200元, 免EMS邮费) 填写订单并确认发货后, 请尽快到就近的银行或邮局办理付款手续, 以便货到后我们及时发货, 单位用户办理银行汇款后, 请发email告诉我们的收款日期、金额、户名、开户行, 帐号以便核实, 或持汇款单或支票到: 01016223543-209。
☐ 普通邮寄	普通邮寄按邮局收费标准收取费用。
☐ 自提	亲自提货的顾客, 请在提货前三天打电话或发电子邮件预约。 联系电话: 01016913326 电子邮件: 1ab@bjdet.com

图 1—11

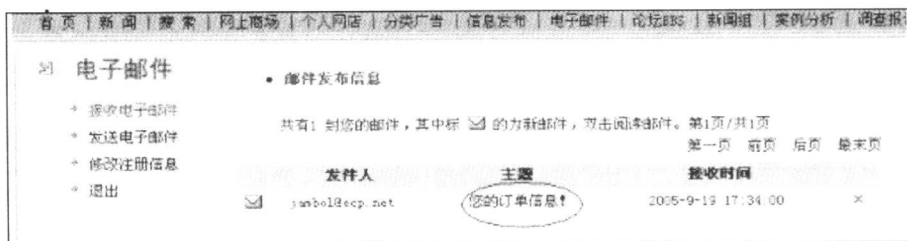


图 1—12

(五) 单元训练

1. 网上商店为什么要求消费者进行用户注册, 消费者是否必须对商店的

用户注册单证上所有列出项进行填写输入？

2. 网络消费者在网上商店购物的操作流程是否是唯一的？请说出原因。

3. 在“电子商务师实训室”中的 B to C 购物网站中购买“伊利纯牛奶”2000 毫升并按照货到付款的方式完成整个交易流程，所需用户名等资料为姓名的汉语拼音全称加学号后两位。

4. 登录“当当书城”或“卓越网站”，比较两个网站购物流程的异同，并说明网上购物的必须环节。

二、网上商店业务处理

（一）实训准备

熟悉并掌握网上商店后台操作流程。如图 1—13 所示：

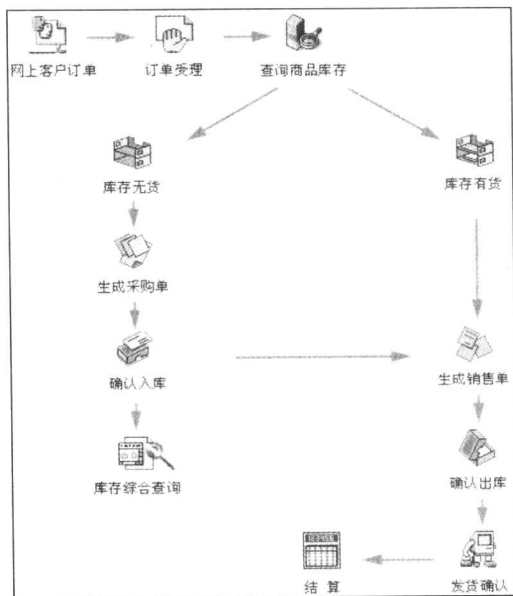


图 1—13 网上商店后台操作流程图

（二）实训目的

了解并掌握网上商店的后台业务流程和具体操作步骤。

(三) 核心能力

1. 网上商品的分类及初始化能力；
2. 后台订单流程把握及处理能力。

(四) 训练指南

1. 期初数据处理（第一次使用时应用）

(1) 进入电子商务实训室首页，打开电子商务模式 B to C 后台，使用分配的账户进入网上商城后台。

(2) 单击系统管理，选择期初数据定义，进入期初数据管理界面。如图 1—14 所示：

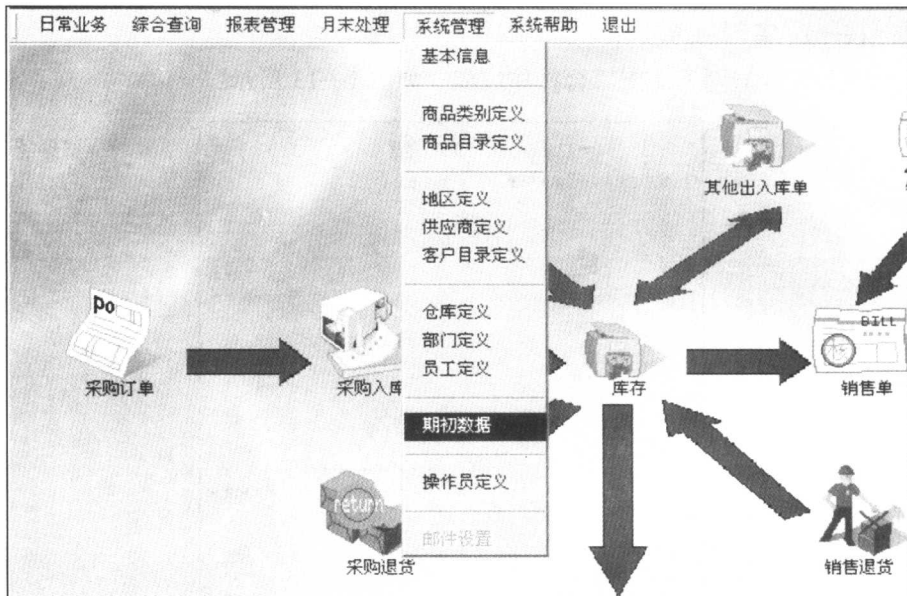


图 1—14

(3) 根据商店实际情况进行期初数据的录入和维护。如图 1—15 所示；

2. 交易订单处理

(1) 点击网上客户订单，进入网上客户订单界面。如图 1—16 所示：