

最新修订!

引领你叩开在线商务的成功之门

Starting an Online Business

FOR
DUMMIES

系列

开办网上商店

(原书第3版)

全球畅销指导书

(美) 格雷格·霍尔登 著
(Greg Holden)

同时也是“阿呆系列”《网上拍卖》一书的作者
万怀宇 译

让本书为你的
在线商务支招



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

F713.3
124-C1

Starting an Online Business

FOR
DUMMIES®

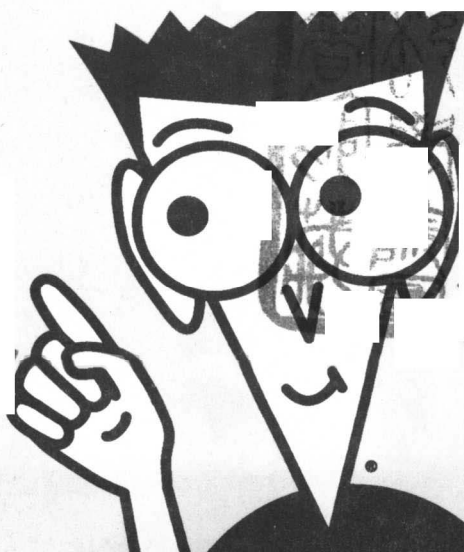
系列

开办网上商店

(原书第3版)

(美) 格雷格·霍尔登 著
(Greg Holden)

万怀宇 译



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS



本书详细阐述了创办和经营在线商务公司过程中所用到的概念、方法、技巧和需要注意的问题。其中前3章主要介绍了创办在线商务公司的总体步骤与准备工作。第4章到第8章着重讲述了如何使你的在线商务公司成功地运转起来。第9章到第11章告诉你如何使自己的在线商务公司更加完善。第12章到第14章则为你阐述了有关在线商务公司的法律、安全和账务方面的问题。最后的第15章和第16章提供了一些促进在线商务公司发展的常用技巧和策略。另外本书的网址目录部分提供了大量可用于创办和经营在线商务公司的网络资源。

本书适合那些初涉在线商务、想拥有一家属于自己的网上商店的创业人士。

Original English language edition Copyright © 2002 by Wiley Publishing, Inc., Indianapolis, Indiana. All rights reserved. No part of this book, including interior design, and icons, may be reproduced or transmitted in any form, by any means (electronic, photocopying, recording, or otherwise) without the prior written permission of the publisher.

All Rights Reserved. This translation published under license.

The For Dummies Brand trade dress is a trademark of Wiley Publishing, Inc. in the United States and/of other countries. Used by permission.

Wiley Publishing, Inc. 在美国和/或其他国家范围内拥有“阿呆系列”商标所有权。未被允许, 不得使用。

版权所有, 侵权必究。

本书版权登记号: 图字: 01-2004-6511

图书在版编目(CIP)数据

开办网上商店/(美)霍尔登(Holden, G.)著;万怀宇译. —北京:机械工业出版社, 2006.12

(阿呆系列)

ISBN 7-111-20441-7

I. 开... II. ①霍...②万... III. 电子商务—基本知识 IV. F713.36

中国版本图书馆CIP数据核字(2006)第142970号

机械工业出版社(北京市百万庄大街22号 邮政编码100037)

责任编辑:李新姐

责任印制:杨曦

北京蓝海印刷有限公司印刷

2007年1月第1版第1次印刷

184mm×233mm·24.75印张·2插页·442千字

0001—5000册

定价:39.80元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

销售服务热线电话:(010)68326294

购书热线电话:(010)88379639 88379641 88379643

编辑热线电话:(010)88379001

封面无防伪标均为盗版



畅销丛书

本丛书的评论

当你面对计算机时,你会感到惶恐不安并且束手无策吗?你有没有发现那些传统的手册到处充斥着你永远都不会用到的技术细节呢?你的朋友和家人经常叫你去帮他们解决简单的 PC 机问题吗?我们的“阿呆系列”计算机类参考书就是专门为你而准备的。

“阿呆系列”计算机类参考书是为那些“失败的”计算机用户而写的,他们知道其实自己并不笨,但是他们发现,PC 机的硬件、软件以及那些独特的计算机用语实在是让他们感到很无助。“阿呆系列”计算机类参考书用快乐的方法、实用的风格以及卡通画和幽默的图标来帮助计算机初学者驱散恐惧、建立信心。轻松但不轻浮,这套丛书将成为每个必须使用计算机的人的完美生存手册。

“我对这本书爱不释手,我告诉了我的朋友们,现在他们每人都有了一本。”

——艾琳 C., 奥威尔, 俄亥俄州

“谢天谢地,我需要这本书!现在我晚上可以睡个安稳觉了。”

——罗宾 F., 英属哥伦比亚, 加拿大

“活泼、简明、非技术性的而且幽默风趣”

——杰伊 A., 厄尔本, 伊利诺州

已经有成千上万的读者心悦诚服。他们使“阿呆系列”成为非常畅销的计算机系列丛书。他们还写信要求出版更多品种的本系列图书。

如果你正寻求学习计算机的最有趣最容易的途径,请关注“阿呆系列”,它会向你伸出援助之手。



威利 (Wiley) 出版有限公司

献辞

谨以此书献给我最好的朋友安·林德纳 (Ann Lindner)，他使本书的出版成为可能。

致谢

我对本书的最欣赏之处在于，它作为一个教学工具，使我有机会与大家分享我的知识——小公司老板与小公司老板——关于计算机、互联网，并以一种互动的方式与其他人交流你的信息。每一位商业人士都很清楚，绝大部分大规模的工程都需要一个团队的共同努力来实现。

在本书的写作过程中，我约见了许多位商业人士。让我感到惊讶的是，大多数成功的企业家对他们宝贵的时间和丰富的经历都显得非常慷慨。他们让我懂得，你对别人的帮助越多，回报你的也就越大。

我很感谢所有被拿来作为案例分析的人，尤其是 CollectibleX. com 的丹·帕德拉扎 (Dan Podraza)，他的名字贯穿全书。也感谢 The Profit Clinic 公司的约翰·考恩斯 (John Counsel)；CMStat 公司的卡罗琳 (Caroline Dautuille)、杰弗里 E. 爱德海特 (Jeffrey E. Edelheit) 和迈克·哥哈特 (Mike Gearhart)；General Tool and Repair 公司的戴夫·哈根 (Dave Hagan)、小厄尼·普雷斯顿 (Jr. and Ernie Preston)；The Silver Connection 公司的道格·拉夫特 (Doug Laughter)；Graphic Maps 公司的约翰·摩恩 (John Moen)；Timbuk2 Designs 公司的布伦南·玛丽甘 (Brennan Mulligan)；SoftBear Shareware 公司的约翰·拉达茨 (John Raddatz)；Alfresco 公司的莎拉-卢·瑞奇 (Sarah - Lou Reekie)；Health Decisions 公司的迈克尔·罗森伯格 (Michael Rosenberg)；Office Server 公司的朱迪·沃尔夫特 (Judy Vorfeld) 以及马尔克斯·维克斯 (Marques Vickers)。

我也很感谢帮助我准备素材并核对本书文字与图片的同事们，他们在生活中的其他方面给了我极大的支持和鼓励。感谢我的朋友约翰·卡斯勒 (John Casler) (jcasler@lucent.com)，他同时也是 Stylus Media 公司的合伙人，他教我学会了处理多重任务。还要感谢安·林德纳，他传授给我的经验对于使本书的文字变得清晰明了起了至关重要的作用。

在本书的编辑和技术方面的工作中，我十分荣幸地得到了威利出版公司

(Wiley Publishing) 的有力支持：我的项目编辑保罗·勒维克 (Paul Levesque) 和卡拉·史拉格 (Kala Schrager)，我的审稿编辑尼科尔·劳克斯 (Nicole Laux) 以及我的技术编辑吉姆·麦卡特 (Jim McCarter)。

还要感谢 B 工作室 (Studio B) 的尼尔·萨尔金德 (Neil Salkind)、大卫 (David)、雪莉·罗格伯格 (Sherry Rogelberg)，还有威利出版公司的特里 (Terri Varveris)，在他们的帮助下，本书终成为我著作清单上的一个新成员，而在此过程中，又进一步增强了我的写作技能。

最后，还要感谢我的女儿们。未来掌握在我的两个女儿佐西娅 (Zosia) 与露西 (Lucy) 这代人的手中，从她们探索生活的好奇心和情趣中，我学到了很多。

作者简介

格雷格·霍尔登是一个名为 Stylus Media 的小公司的创始人兼总裁。这是一个由编辑、设计以及计算机方面的行家组成的团体，他们同时出版印刷品和电子出版物。Stylus Media 公司因一种录音针而得名，这种录音针读取声波或者仪器留在磁盘上的磁轨信号，并把这些信号转换成电子数据以供更多的人享用和补充。

格雷格常用的交流方法之一就是使用非技术性的语言来解释技术性的主题。本书的第 1 版就是他 12 本计算机专著中的第 9 本。最近，他又被《计算机潮流》(Computer Currents) 杂志评为“有突出贡献的编辑”，他在该杂志上开辟了每月一期的专栏。同时他还经常为《PC 机世界》(PC World) 杂志撰稿。格雷格的其他工作还包括为芝加哥一家电子编目公司制作文件，以及开办 Windows 2000 和 Microsoft 2000 的网络课程。

格雷格用他对文学的钟爱来总结自己的技术专长和创业经历。他在芝加哥的伊利诺大学获得了文学硕士学位，还写作通俗兴趣读物、超短篇小说以及诗歌。他的编辑任务之一是每月为他女儿的小学编辑时事通讯。

大学毕业之后，格雷格成为他家乡报社的一名记者。接下来他又到芝加哥大学的出版部门做事，就在那里他开始使用计算机。他发现，随着计算机技术的作用越来越大，自己很快便喜欢上了桌面出版系统（使用苹果机和激光打印机）以及后来的环球网（World Wide Web）。

格雷格酷爱旅行，但自从他的两个女儿出生以来，他就再也没有机会出门了。但是，他借助于网络来享受出行的乐趣，并且在网上和别人联系。他和他的家人生活在芝加哥的一幢老房子里，多年以来，他已经将这幢房子修葺一新。格雷格还是一个收藏家，他收藏钢笔、照相机、收音机、帽子等。他经常搜寻一些物品，然后把它们拆开，看看它们到底是如何工作的，如何进行修理。事实证明，许多类似的技巧对制作和维护网页是很有用的。格雷格还是一位 Jewel Heart 的活跃分子，Jewel Heart 是位于美国密歇根州安娜堡市的一个信奉与研究中国西藏佛教的组织。

卡通一瞥

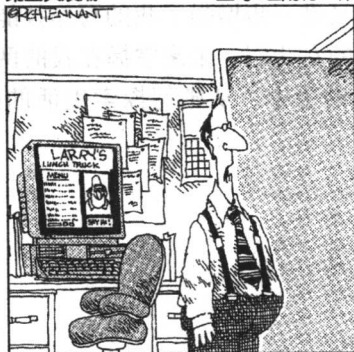
里奇·坦南特 作

第五次浪潮 里奇·坦南特 作



“看见了没？我创建了一个小小的蛇头标志，它隐藏在咱们网站的标语广告后面。在最后一页，我们的商标会把顾客吓一大跳，并把他带回到我们的主页。”

第五次浪潮 里奇·坦南特 作



“谁能告诉我‘拉瑞(LARRY)的午餐车’在互联网上有自己的主页多久了？”

第五次浪潮 里奇·坦南特 作



“我应该把我的营业地点在我的网站上标得多精确呢？”

第五次浪潮 里奇·坦南特 作



“他们在网上出售违禁品。当我们破门而入的时候他们正要把硬盘扔进马桶里。”

第五次浪潮 里奇·坦南特 作



“网站上的销售量下降了，我认为服务器失去了好运气，所以我们责怪机房的风水不好，如果那样仍然无济于事，那么罗尼(Ronnie)就要开始唱圣歌了，圣歌应该会管用。”

第五次浪潮 里奇·坦南特 作



“迄今为止，我们的网站一直都很漂亮。我们已经收到了一些订单和咨询，还有9个人希望为我们设计商标。”

目 录

.....

引 言	1
你完全可以做到	1
水依然清澈	2
本书从何而来	3
如何使用本书	4
阿呆的假设	4
本书的结构	5
本书的惯例	6
本书所用的图标	7
我们共同奋斗	8
 第一部分 创办自己的在线商务公司	9
第1章 创办在线商务公司的十个简单步骤	11
第1步:了解人们的需求	11
第2步:明确经营范围	15
第3步:制定在线商务目标	15
第4步:配齐设备并开“店”	16
第5步:寻求支援	19
第6步:建立网站	21
第7步:建立营销系统	23
第8步:提供客户服务	26
第9步:为你的公司打广告	29
第10步:评估自己的业绩并迈出新的步伐	30



第2章 全神贯注地迈向成功	32
展望你的在线商务公司	33
在线商务公司的类型	37
一对一的市场策略	42
第3章 在线商务公司设备清单	55
实用的硬软件采购原则	56
你公司的基本件(注意:不单指硬件)	56
网络连接方法	72
互联网及其他方面软件	75
其他商务软件	80
第二部分 让你的网站运转起来	87
第4章 挑选网站托管服务提供商与网站设计工具	89
寻找一家最合适的网站托管服务提供商	90
如何租用网页服务器	91
挑选一个网页编辑器	113
第5章 在线商务成功的捷径	120
怎样才算优秀的网站托管服务提供商	120
Yahoo! Store 与 bCentral	124
高效的网络连接意义非凡	125
监控网站的工作状态	128
外购你的公司需求	130
提高财务工作的效率	135
第6章 商务网站的组织与设计	137
网站的组织	137
突出商务网站的视觉特色	139
使用更高级的网页布局技术	150
求助于专业的网页设计师	154

第7章 商务网站的内容与交互性	155
为网络用户提供他们想要的东西	156
为商务网站撰写文字内容	169
倾听顾客的反馈意见	171
第8章 让你的公司走向全世界	181
了解他们的语言	182
加入国际贸易队伍	186
送货到海外	189
如何在国际贸易中接受支付	191
第三部分 完善你的在线商务公司	193
第9章 提高在线商务网站的销售业绩	195
了解网上消费者的需求	196
信用卡购物	198
在线支付系统	205
履行你的在线订单	212
第10章 让顾客感觉到你的微笑	216
客户服务 = 信息	217
方便顾客提出反馈意见	220
吸收顾客成为你的会员	228
第11章 广告与宣传	238
制定一个营销策略	239
采用免费的宣传手段	242
第四部分 法律、安全、账务	265
第12章 商务网站的安全问题	267
基本的在线商务安全策略	268

公开密钥安全防护措施	275
保证机密数据的安全	280
第13章 遵纪守法	286
商标名称与商标	287
版权管理	292
经营许可权与其他限制	296
决定你的经营模式	297
避免法律纠纷	300
第14章 在线商务会计工具	304
基本的会计事务	304
会计软件简介	309
小型公司的税费问题	313
网址目录	319
关于本目录	321
会计软件	321
为商务网站做广告	324
拍卖网站	325
网上企业资源	326
分类广告	328
廉价的计算机设备	329
设计引人注目的网站内容	330
域名	332
在线商务服务网站	333
传真服务网站	335
筹资服务网站	336
免费或者低价的商务资源网站	338
免费的电子邮件与新闻组账号	339
免费的网页表格	342
免费的互联网接入服务	343
免费的电话服务	344

免费的网页制作工具	346
术语表、专业词典、百科全书	347
政府部门	348
HTML 语言与链接测试工具	349
法律资源网站	351
在线日历	352
在线存储空间	354
搜索引擎	355
小型公司协会	357
网页制作工具	359
网络与商业出版物	360
网页设计与图形	362
网上营销	364

第五部分 十大秘诀与十大策略 367

第 15 章 促进在线商务公司发展的十大秘诀 369

乐观的态度!	370
做好准备工作,坚持执行计划	371
使你的商业计划更加个性化	372
让客户感到轻松	372
免费赠送一些礼品	373
随时更新你的网站	374
深谙电子邮件的精妙之处	374
通过新闻组、电子邮件列表和脱机媒体与消费者进行接触	375
让你的公司名称出现在所有该出现的地方	375
及时为客户提供服务	376

第 16 章 防止在线商务公司衰败的十大策略 378

倾尽你的全力	378
尽力提高公司的业绩	379
缩减公司的支出	380
不要把所有鸡蛋都放在一个篮子里	381

坚持公认的商务原则	381
网上经营模式与传统经营模式并举	382
多管齐下	382
友善对待你的顾客	383
让自己成为一个资源中心	383
保持自己的信念	384

引言



你也许曾经想过要创办自己的公司,但是迄今为止,这还仅仅只是一个梦想而已。毕竟,你是一个大忙人。你有一份全职工作,无论是在家里忙碌还是在外上班。或者,你可能经历了一些足以改变人生的事情,正准备向一个新的方向发展。要不就是,你的经济状况越来越糟糕,不得不对自己的职业生涯作一次重大的改变。

那么,我有一些新的建议给你:现在就是你创办自己的公司,将美梦变成现实的最佳时机——尽管现在为创建好一个网站就欢呼雀跃的时代已经过去了,人们也更加现实地来看待电子商务。许多与你情况类似的人正通过运营网上商店大把大把地赚钱,使他们自己的生活越来越富有。时钟和你的地理位置不再成为限制你的因素。现在,无论是白天还是晚上,小公司的老板任何时间都可以在他们的备用卧室、当地的图书馆或者附近的咖啡馆里进行工作。

如果你认为自己来创业经商这个主意还不错,但现在脑子里又没有什么具体的产品或者服务可供经营,那么请你放松精神,开阔思路,寻找灵感。有许多不同的方法可以使商务公司在互联网上发展壮大。我为了撰写本书而采访过的几位创业者之中有一位女士,她经销自己生产的杀虫剂,同时也是一位制图师,还为医疗机构提供办公服务,并且还是一位硬件经销商、雕刻家和画家,除了这些以外,她还和其他几个人合作一起为别的公司制作网页。在本书的帮助下,你也可以为此付出努力并掌管一个属于你自己的在线商务公司。

你完全可以做到

那是什么?什么叫商业账目?什么叫损益表?什么叫广告点击率?当你在各种场合碰到这些词汇的时候,也许你完全不知道它们是什么意思。但是请你不用担心:互联网(以及本书)就像运动场一样,初学者完全有机会获得与那些工商管理硕士(MBA)一样的成功,这帮人最喜欢在鸡尾酒会上炫耀一大堆的商业术语。

目前大家一致认为,互联网拥有美好的商业前景。无论你经商是长达20年还是只有20分钟,打开成功之门的钥匙都是一样的:

- ✓ **有一个绝妙的想法:**如果你有东西可以经营而人们又有这个需求,并且如果你的竞争环境不是很激烈,那么你成功的机会就会很大。
- ✓ **辛勤工作:**当你成为自己的老板,你就可以让自己比你以前任何一个老板都更加勤奋。当你在起起落落的商海大潮中付出了自己的勤奋和毅力,你将会成为一个大赢家。
- ✓ **为成功做好准备:**我从我访问过的在线商务人士那里学到的最让人惊讶同时也是最有用的东西是,如果你坚信自己一定会成功,那么你很可能会成功。相信自己并坚持下去,胜利的曙光就在眼前。绝妙的想法,加上你的勤奋和自信,你一定会获得丰厚的回报。

如果你是那种小心谨慎的人,想要在启动互联网上的新业务之前试探一下水的深浅,那么就让本书引导你慢慢地进入学习的过程。在你启动网上业务之后,你就可以运用你所掌握的技术去不断地改善你的面貌。本书包含了很多有用的提示,教你如何进行市场调研以及如何对网站进行修改加工,一直到你获得成功。即使你没有像那些幸运的小公司老板一样从网上赚到钱,但获得了结交新朋友、建立自信心以及享受无限乐趣的机会也是很不错的。

水依然清澈

当我在2002年初第一次开始修订本书新版本的时候,曾向一些商业顾问和企业老板提出了几点疑虑。我非常关注电子商务的未来前景,并希望通过本书向电子商务的创业者们提供一些帮助——他们正在互联网上创办属于自己的第一家公司。

当我开始采访我的一些搞电子商务的朋友和同事的时候,我的顾虑立即烟消云散了。他们有的人正经营得如火如荼,或者至少也在稳步前行,而且他们还积极地鼓励别人也把握良机,投入其中——这滴水依然清澈。

当前是创办在线商务公司的最佳时机。刚刚才进入电子商务领域的人比三四年前就开始干的人更具有优势。原因很简单,因为顾客与商人都是很时尚的人。“在这个领域有不少的专家,所以事情更容易办成”,莎拉-卢·瑞奇(Sarah-Lou Reekie)如是说。莎拉-卢·瑞奇是一位在线商务企业家,我会在第10章对她进行介绍。她说:“这个世界就网络而言远远不只是司空见惯和时髦。有条件在网上订购的人的比例应该更大。人们也不像刷

信用卡时那样紧张。只经过了一个非常短暂的时期，网络就从一个不知名的有点稀奇古怪的媒体变成了对用户来说如同 ABC 一样简单的东西。”

马克·克莱默（Mark Carmer）说：“我觉得创办在线商务公司的最佳时机就是当你决定开始的时候。我不认为存在什么优势或者劣势，所以需要等待一个‘更好的时机’。”关于他的在线商务公司和网站将在第 16 章进行介绍。

本书从何而来

并非只有大型公司才能搞在线商务，那些简单地只是想利用网站来增加他们的销路，而实际上才只有一个店面的小公司，也照样可以搞。

互联网对于那些想要创办属于自己的公司、喜欢使用电脑而且也相信电脑世界就是他们的创业之地的人来说，的确是一片完美的天空。毕竟，你不需要太多的启动资金。如果你已经拥有一台计算机并且已经连入互联网，同时你也可以制作自己的网页（本书将会帮你一把），那么让你的商务网站运转起来仅仅需要花费 100 美元甚至更少。当你的在线商务开始运营之后，日常的管理费用也非常合情合理：你只需要每个月向你的网站托管服务提供商支付 15 到 75 美元就可以保证你的站点时时在线。

时间一个月一个月地过去，互联网的用户数量呈指数级上升。更精确一些，2002 年初美国商务部门公布人口普查资料（截至 2001 年 9 月）表明，超过 14 300 万美国人（美国人口的 50% 多）使用互联网，2001 年使用互联网的人数以每月新增 200 万用户的速度增长。我们已经进入一个非常重要的阶段，大多数人都习惯性地使用互联网进行日常购物和其他的金融活动。互联网已经成为众多小公司的“发电厂”。

为什么要落在你的竞争对手后面呢？本书的目的就是要帮助你马上在互联网上创办自己的新公司。让本书引导你完成以下几个步骤：

- ✓ 准备一份商业计划，明确你的目标市场，并制定目标
- ✓ 采购使公司运作起来所需的硬件和软件
- ✓ 让你的网页内容丰富多彩并成为交互式的
- ✓ 面向你周围的消费者开始运营
- ✓ 营造一个在线购物与接收支付的安全环境
- ✓ 保持进行公司记录并遵守各项法律规定