



面向21世纪全国高职高专电子商务类规划教材

电子商务英语

DIANZI SHANGWU YINGYU

敖静海 主 编

张晓军
李英侠 副主编
牟 静



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

面向 21 世纪全国高职高专电子商务类规划教材

电子商务英语

敖静海 主编

张晓军 李英侠 牟静 副主编



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

内 容 简 介

本书共分为 10 个单元, 所选材料新颖实用、代表性强。各单元的课文语言简练、地道, 非常适合同学们朗读和背诵。课文内容涉及因特网、电子商务概况、网络营销、B2B 电子商务、B2C 电子商务、C2C 电子商务、电子支付、货物运输、客户关系管理、电子商务安全等方面。各单元主要包括学习指导、课文、单词、短语、练习、泛读材料等内容, 其中“Exercises (练习)”部分分配有一段实用的商务英语对话, 希望能帮助同学们提高口语水平。另外, 本书的附录也会对同学们有较大帮助。

本书可作为高等职业技术学院电子商务专业英语教材, 还可作为其他专业学生和英语爱好者学习电子商务英语的参考书。

图书在版编目 (CIP) 数据

电子商务英语/敖静海主编. —北京: 北京大学出版社, 2005.11
(面向 21 世纪全国高职高专电子商务类规划教材)
ISBN 7-301-09946-0

I. 电… II. 敖… III. 电子商务—英语—高等学校: 技术学校—教材 IV. H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 132709 号

书 名: 电子商务英语

著作责任者: 敖静海 主编

责 任 编 辑: 王登峰 王方明

标 准 书 号: ISBN 7-301-09946-0/TP · 0833

出 版 者: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区成府路 205 号 100871

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62765126

网 址: <http://cbs.pku.edu.cn>

电 子 信 箱: xxjs@pup.pku.edu.cn

印 刷 者: 河北滦县鑫华书刊印刷厂

发 行 者: 北京大学出版社

经 销 者: 新华书店

787 毫米×980 毫米 16 开本 · 6.75 印张 140 千字

2005 年 11 月第 1 版 2005 年 11 月第 1 次印刷

定 价: 11.00 元

面向 21 世纪全国高职高专电子商务类规划教材

编 委 会

主 任：章建新

副 主 任：黄庆生

总 策 划：钟 强

策划编辑：王登峰

编委会成员：（按姓氏笔画为序）

丁建石	王宝和	王晓东	王晓丹	王 艳	支芬和
付 蕾	马 君	田建敏	白利军	白晨星	冯 勇
孙永道	李金林	李 艇	朱 萍	宋兰芬	母 霖
刘金章	刘金玲	刘荣娟	刘 卉	刘 蓓	吕 洋
陈 静	邵兵家	苏 梅	吴 强	张桂芝	武晓琦
郑国旺	应晓跃	杨国良	杨继承	张 矢	张 璋
张玉双	张俊玲	苑静中	胡琳祝	周长青	赵乃真
赵学丽	耿锦卉	徐倩漪	徐 澄	敖静海	袁建新
韩晓虎	韩景丰	韩 雪	蔡 杰	廖 娅	魏文忠

丛书总序

以互联网为媒体的电子商务活动，具有与传统商务完全不同的时空特性。电子商务突破了时间限制和空间阻隔，使上网企业能在任何时候同全世界任何一个地方的网上顾客进行交流和交易。从长远来看，电子商务蕴涵着无限的营销机会，所有面向21世纪的企业，不可对互联网和网络营销视而不见，充耳不闻。数字化、网络化和市场一体化是未来网络经济发展的必然潮流，电子商务将我们都卷入了这个虚拟的网络市场。发展电子商务关键在于人才，电子商务需要各种各样的人才，我国人才的结构性矛盾较为突出，表现在缺少善于从事技术推广的职业性人才。这次由天津职业大学和北京大学出版社牵头组织，全国20多所高职高专院校积极参与，经过一年多的努力，这套颇具特色的全国高职高专电子商务专业系列教材终于和读者见面了。

当我们开始设计这套电子商务教材时，我们发现编写这样一套教材是相当困难的，可参考的书籍和资料比较少。我们一度感到十分棘手，都准备放弃了。在天津职业大学经济与管理学院院长章建新博士、北京大学出版社黄庆生主任和王登峰编辑的支持及鼓励下，天津职业大学钟强副教授进行了周密的准备，终于促成了这套适合高职高专电子商务专业的精品教材。这套书其实也是一种尝试，它的编写是一件十分艰巨的工作。因为电子商务的发展实在是太迅速了，从这个名词概念的提出，到部分高职高专学校试办电子商务专业，仅仅才几年时间，全国700多所高职高专院校都已开设了电子商务专业。可以这么说，电子商务专业的兴办，我们高职高专院校是走在前面的。从实践来看，各学校在开办该专业的探索过程中，对电子商务专业知识构成和课程结构都有着自己的见解和经验积累，并结合各自学校的特点和特长来创办电子商务专业和进行电子商务专业建设，不少学校在这方面已经取得了可喜的成果。现在正到了进行总结和提高了，本套教材的出版正是适应了这个要求，服务于高等职业教育，旨在为培养从事电子商务等方面工作的高技术应用性人才做出自己的贡献。

本套教材共15册，它们是：

1. 电子商务概论
2. 网络营销
3. 网站建设与维护
4. 数据库应用
5. 网络安全基础教程
6. 网络技术应用
7. 电子商务物流
8. 网页设计与制作
9. 电子商务英语

10. 客户关系管理
11. 商务基础
12. 电子商务贸易文书
13. 网上交易与结算
14. 国际贸易实务
15. 电子商务法律

本套教材力求突出高等职业教育的特色,反映国内外在电子商务应用领域的最新研究成果,引入国外职业教育教学和教材编写的先进思想,在理论上力求有一定的深度,更注重实际应用能力的培养;在内容组织上突出从问题出发,引出概念,增强针对性;在写作上突出案例教学;在内容安排上每本教材都附有大量的上机实训和习题,以增强应用能力的培养。学生通过实训和实践教学来巩固他们的理论学习效果和增强他们的操作技能。由于高等职业教育学习时间较本科学生要少,如何使他们在较短的时间里既学到一定的理论知识,又能掌握实用的操作技能和技术,这是摆在我们这些从事高等职业教育教师面前十分重要的任务。天津职业大学经济与管理学院在全国第一批设立高职电子商务专业,该专业是天津市高职教改试点专业,迄今已经有毕业学生四届,毕业生受到用人单位的好评。我们一直就想有机会将我们这六年来的经验、体会和教训通过适当的途径和方式告诉大家,和大家共享我们的成果。很高兴北京大学出版社给了这么好的机会,非常感谢北京大学出版社。

高职高专电子商务专业的知识结构和课程设置是一种打破学科系统性,强调知识综合性、实用性,建立以能力为基础的模式。这种新型的教学模式直接指导着高职高专的教材建设工作,也是我们本次编写全国高职高专电子商务专业系列教材的宗旨。在这一前提下,本系列教材编委会在经过多次全面深入的讨论甚至是激烈的争论后,推出了一套适合高职高专电子商务专业的系列教材,力图搭建一个具有高职高专特色的电子商务专业知识和课程框架,供高职高专院校的电子商务专业使用。

本系列教材汇集了全国20多所高职高专院校一线的教师和专家在电子商务专业的教学经验和成功的探索。在编写过程中,编者们始终把握高职高专教材要体现以应用为目的,基础理论以必需、够用为度,以讲清概念、强化应用为重点,突出内容的选取与实际需求相结合的原则,并充分吸取了近年来一些高职高专院校在探索培养电子商务专业高等技术应用人才和教材建设方面所取得的成功经验,使本系列教材具有明显的高职高专教育特色,不仅适合各高职高专院校从中选用教材,而且对高职高专电子商务专业制定教学计划有一定的指导作用;同时也适合系列地进行电子商务专业自修和培训。

由于我们的水平有限,加之时间仓促,在全国高职高专电子商务专业系列教材编写的实施过程中难免出现疏漏,敬请各院校及广大读者提出宝贵意见。我们将在此基础上尽快作出进一步修改,并争取尽快将此系列教材编完出齐。让我们携手为高职高专电子商务专业的建设而努力,共同迎接电子商务时代的挑战。

编委会

2005年9月16日

前 言

电子商务是通过计算机网络所进行的商务活动，是信息化社会的商务模式。电子商务的发展日益迅速，造成了电子商务人才的严重短缺。我国加入 WTO 后，电子商务专业人才的培养受到格外重视，电子商务专业英语的教学工作也逐渐展开，迫切需要合适的教材。在北京大学出版社的组织下，我们编写了本书。

本书可作为高等职业技术学院电子商务专业英语教材，还可作为其他专业学生和英语爱好者学习电子商务英语的参考书。

本书紧密结合电子商务英语教学的实际需要，选取新颖、实用、有代表性的 10 篇课文和 10 篇泛读材料，内容涉及因特网、电子商务概况、网络营销、B2B 电子商务、B2C 电子商务、C2C 电子商务、电子支付、货物运输、客户关系管理、电子商务安全等方面的内容。本书的突出特点是简明、实用，主要表现在以下几个方面：

1. 各单元的学习指导方便教学

为了方便教师组织教学和同学们自学，本书各单元的最前面就是学习指导，主要包括本单元的相关知识介绍，建议同学们掌握的课文重点内容、重点单词等。

2. 课文语言简练、地道，非常适合同学们朗读和背诵

大家都知道，无论是学习基础英语还是专业英语，经常大声、快速地朗读甚至背诵一些地道的短文特别有好处，能够有效帮助大家提高英语阅读水平和口语水平。本书的课文语言简练、地道，非常适合同学们大声、快速地朗读和背诵。为方便课堂教学和个人自学，在每单元“Exercises（练习）”的第一题中列出了建议同学们背诵的一段课文。另外，在每篇课文的后面，附有较多的单词和短语注释，以减轻同学们的单词查阅量。

3. 各单元配有实用商务英语对话

学习电子商务时，大家一定要注意“电子是手段，商务是目的”，也就是说电子商务的核心是商务。所以同学们在学习电子商务英语时，也应该注重商务英语的学习，尤其是口语。为此，本书各单元的“Exercises（练习）”中都配有一段实用的商务英语对话，希望能够起到抛砖引玉的作用，激发同学们的学习兴趣，帮助同学们提高英语口语水平。

4. 各单元的泛读材料新颖、实用、代表性强

电子商务英语属于专业英语，同学们学习起来可能会觉得有些枯燥。为了调动同学们的学习兴趣，本书在选材时特别注重新颖性、实用性和代表性，尤其是各单元的泛读材料。例如，在“B2B E-Commerce（B2B 电子商务）”单元中，选材为全球最佳 B2B 网站阿里巴巴；在“Electronic Payment（电子支付）”单元中，选材为约占中国大陆国际支付品牌

市场份额 70% 的 Visa; 在 “Shipping (货物运输)” 单元中, 选材为全球最大的包裹递送公司 UPS(美国联合包裹速递公司)成为北京 2008 年奥运会赞助商的相关信息; 在 “Customer Relationship Management (客户关系管理)” 单元中, 选材为一向以优质的客户服务著称的中国海尔。

5. 附录会对同学们有较大帮助

本书的附录包括以下内容:

(1) 全书课后单词汇总表: 单词表中的单词按字母顺序排列, 每个单词注明了所在单元, 方便同学们查阅;

(2) 国际音标: 国际音标是学习英语的基础和关键, 同学们一定要注意多听、多模仿、多比较、多实践;

(3) 推荐网站: 列出了《互联网周刊》组织评选的 2004 年 “中国商业网站 100 强” 榜单;

(4) 电子商务常用缩略语: 列出了一些特别常用的电子商务缩略语, 希望同学们能够掌握。

本书是集体智慧的结晶, 由敖静海担任主编, 张晓军、李英侠、牟静担任副主编。在此要对北京大学出版社, 以及支芬和老师的大力支持、谢成辉老师和陈力同学的关心与帮助表示最衷心的感谢!

虽然我们为本书的成稿付出了极大的努力, 但由于经验和水平有限, 缺点和错误在所难免, 恳请各位读者批评指正, 同时也请各位专家、学者多提宝贵意见。

最后祝大家健康快乐!

敖静海

happyaoaoao@yahoo.com.cn

2005 年 8 月

目 录

Unit One About the Internet.....	1
Text About the Internet (关于因特网)	1
Exercises	5
Reading Material Dell: Using Internet to Support the Virtual Company (戴尔通过因特网创建虚拟公司)	7
Unit Two Electronic Commerce.....	9
Text Electronic Commerce (电子商务)	9
Exercises	12
Reading Material Haier's E-Business Strategy (海尔的电子商务战略)	13
Unit Three Internet Marketing.....	16
Text Internet Marketing (网络营销)	16
Exercises	19
Reading Material Internet Marketing Options (网络营销方式)	20
Unit Four B2B E-Commerce.....	23
Text B2B E-Commerce (B2B 电子商务)	23
Exercises	26
Reading Material About Alibaba (关于阿里巴巴)	28
Unit Five B2C E-Commerce.....	31
Text B2C E-Commerce (B2C 电子商务)	31
Exercises	34
Reading Material Selling the Right Products Online (在网上销售合适的商品)	35
Unit Six C2C E-Commerce	38
Text C2C E-Commerce (C2C 电子商务)	38
Exercises	41

Reading Material A Brief Look at PayPal (PayPal 简介)	43
Unit Seven Electronic Payment	46
Text Electronic Payment (电子支付)	46
Exercises	49
Reading Material About Visa (关于 Visa)	51
Unit Eight Shipping	54
Text Shipping (货物运输)	54
Exercises	57
Reading Material UPS to Sponsor 2008 Olympic Games in Beijing (UPS 成为北京 2008 年奥运会赞助商)	59
Unit Nine Customer Relationship Management	62
Text Customer Relationship Management (客户关系管理)	62
Exercises	65
Reading Material Haier: The Customer Is Always Right (海尔: 顾客总是对的)	66
Unit Ten Security	69
Text Security (电子商务安全)	69
Exercises	73
Reading Material Protecting Your Credit Cards (保管好信用卡)	74
Appendix A Vocabulary (单词表)	77
Appendix B International Phonetic Alphabet (国际音标)	90
Appendix C Websites (推荐网站)	91
Appendix D Abbreviations (常用缩略语)	95
Reference (参考文献)	97

Unit One About the Internet

本单元学习指导：

Internet 是全球性的计算机网络。它可以让我们了解到世界上最新的新闻报道，查询各种信息资料，收发电子邮件，发布广告，网上聊天，网上购物等。Internet 拉近了人与人之间的距离，也为商务活动提供了全新的、具有巨大潜力的发展平台。

通过本单元学习：

- 熟悉 Internet 的历史、特点及其提供的主要服务，如电子邮件（E-mail）、远程登录（Telnet）、文件传输（File transfer）、新闻组（Newsgroup）等，并能用英语表达。
- 重点掌握以下词汇：Internet, network, connect, communicate, link, protocol, global, collaboration, share, innovation, transaction, message, login, account, password
- 了解 Dell 公司应用 Internet 的成功案例。



Text

About the Internet

（关于因特网）

The Internet is an open interconnection of networks that enables connected computers to communicate directly.

The Internet has had a relatively brief, but explosive history so far. It grew out of an experiment begun in the 1960's by the U.S. Department of Defense (DOD). The DOD created a computer network, which linked U.S. scientific and academic researchers. That network was ARPANET. It was the forerunner of today's Internet.

The Internet is based on a common addressing system and communications protocol called TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol). It has revolutionized the computer and communications world like nothing before. The Internet has supported global collaboration among people and organizations, information sharing, network innovations, and rapid business transactions.

The following Internet services are important functions for most people.

1. E-mail. With Internet, people can compose, send, and receive electronic mails. Many people can get dozens of messages a day and consider it as their primary way of interacting with the outside world.

2. Telnet. You can use Telnet to connect to a remote computer. Once the connection is made, you can login to that computer in the regular manner. (Of course, you will need a valid user account and password.) Telnet also allows two programs to work cooperatively by exchanging data over the Internet.

3. File transfer. It allows you transfer files from one computer to another. Most of the time, you will use FTP (File Transfer Protocol) to copy a file from a remote host to your computer. This process is called downloading. However, you can also transfer files from your computer to a remote host. This is called uploading. In addition, if you should find it necessary, FTP will allow you to copy files from one remote host to another.

4. Newsgroup. Newsgroups are specialized forums in which users with a common interest can exchange messages. Thousands of newsgroups exist on Internet, on technical and non-technical topics, including computers, science, recreation, and politics.



New Words

1.	Internet	['ɪntənət]	n.	因特网, 国际互联网
2.	interconnection	[.ɪntə(:)kə'nekʃən]	n.	互相联络
3.	network	['netwɜ:k]	n.	网络, 网状物
4.	enable	[i'neɪbl]	vt.	使能够
5.	connect	[kə'nekt]	vt.	连接, 联合
6.	communicate	[kə'mju:nikeɪt]	vi.	沟通, 通信
7.	directly	[di'rektli]	adv.	直接地, 立即
8.	relatively	['relatɪvli]	adv.	相对地, 相关地
9.	brief	[bri:f]	adj.	简短的, 暂的
10.	explosive	[ɪks'pləʊsɪv]	adj.	爆发的, 爆炸的
11.	experiment	[ɪks'perɪmənt]	n.	实验, 试验
12.	begin	[bi'ɡɪn]	vt.	开始做, 着手
			vi.	开始
13.	create	[kri'eɪt]	vt.	创建, 创造
14.	link	[lɪŋk]	vt.	连接
15.	scientific	[saɪən'tɪfɪk]	adj.	科学的

16.	academic	[ækə'demik]	adj.	学术的, 理论的
17.	researcher	[ri'sə:tʃə]	n.	科研人员
18.	forerunner	['fɔ:ɾʌnə]	n.	先驱, 前身
19.	common	['kɒmən]	adj.	共同的, 公共的
20.	communication	[kə,mju:ni'keiʃn]	n.	通信, 沟通
21.	protocol	['prəutəkɔl]	n.	协议
22.	revolutionize	[revə'lu:ʃənaiz]	vt.	革命化
23.	support	[sə'pɔ:t]	vt.	支持
24.	global	['gləubəl]	adj.	全球的
25.	collaboration	[kə,læbə'reiʃən]	n.	协作
26.	organization	[ɔ:gənai'zeiʃən]	n.	组织, 机构, 团体
27.	share	['ʃeə]	vt.	共享, 分享
28.	innovation	[inəu'veiʃən]	n.	改革, 创新
29.	rapid	['ræpid]	adj.	迅速的, 飞快的
30.	transaction	[træn'zækʃən]	n.	交易, 事务
31.	following	['fɒləuiŋ]	adj.	下列的
32.	function	['fʌŋkʃən]	n.	功能, 作用
33.	compose	[kəm'pəuz]	vt.	编辑, 写作, 组成
34.	message	['mesidʒ]	n.	消息, 通讯
35.	primary	['praɪməri]	adj.	主要的, 首要的
36.	interact	[.intər'ækt]	vi.	互相作用, 相影响
37.	remote	[ri'məut]	adj.	遥远的, 偏僻的
38.	login	['lɒɡin]	vi.	登录, 进入(系统)
39.	valid	['vælid]	adj.	有效的, 正确的
40.	account	[ə'kaunt]	n.	账户, 账号
41.	password	['pɑ:swə:d]	n.	密码, 口令
42.	program	['prəugræm]	n.	程序
43.	cooperatively	[kəu'ɒpəətɪvli]	adv.	协作地
44.	exchange	[iks'tʃeɪndʒ]	vt.	交换, 交流
45.	host	[həʊst]	n.	主机, 主人
46.	process	['prəuses]	n.	过程, 程序
47.	download	['daʊn,ləʊd]	vt.	下载
48.	upload	['ʌp,ləʊd]	vt.	上传
49.	necessary	['nesisəri]	adj.	必要的, 必需的

50.	spécialize	['speʃəlaiz]	vt.	专攻, 使专用于
51.	forum	['fɔ:rəm]	n.	论坛, 讨论会
52.	interest	['intrist]	n.	兴趣
53.	exist	[ig'zist]	vi	存在
54.	technical	['teknikəl]	adj.	技术的
55.	non-technical	['nɒn'teknikl]	adj.	非技术性的
56.	topic	['tɒpik]	n.	话题, 主题
57.	include	[in' klu:d]	vt.	包括
58.	science	['saɪəns]	n.	科学
59.	recreation	[rekri'eɪʃ(ə)n]	n.	消遣, 娱乐
60.	politics	['pɒlitiks]	n.	政治



Phrases & Expressions

- | | | |
|-----|-------------------|---------------|
| 1. | so far | 迄今为止 |
| 2. | grow out of | 由……而来 |
| 3. | in the 1960's | 在 20 世纪 60 年代 |
| 4. | be based on | 基于 |
| 5. | addressing system | 寻址系统 |
| 6. | dozens of | 几十, 很多 |
| 7. | consider...as | 把……看成(当作) |
| 8. | for example | 例如 |
| 9. | of course | 当然 |
| 10. | in addition | 另外 |
| 11. | thousands of | 成千上万, 很多 |



Notes

1. U.S. Department of Defense (DOD) 美国国防部
2. ARPANET (Advanced Research Projects Agency Network) ARPA 计算机网, 由美国国防部高级研究计划署建立。
3. TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol) 传输控制协议和互联网协议

4. E-mail (Electronic mail) 电子邮件

5. Telnet 远程登录。Telnet 至少有两个含义：(1) Telnet 协议，是 TCP/IP 协议的一部分，它定义了远程登录客户机与远程登录服务器之间的交互过程；(2) Telnet 程序，名为 Telnet.exe，可以在本地运行 Telnet.exe，访问远程计算机。在远程计算机上登录执行命令，如同在本地登录执行命令一样，你丝毫感觉不到与远程计算机间隔了很远的距离。远程登录有两种形式：第一种是用账号和口令访问远程主机；第二种是匿名登录，一般 Internet 上的主机都为公众提供一个公共账号，不设口令，大多数计算机仅需输入“guest”即可登录到远程计算机上，这种形式在使用权限上受到一定限制。

6. FTP (File Transfer Protocol) 文件传输协议：通过客户端和服务端端的 FTP 应用程序在 Internet 上实现远程文件传送，是 Internet 上实现资源共享的基本手段之一。FTP 服务基于客户机 / 服务器 (C/S) 模式，可以使客户登录到服务器主机上，如同在本机上拷贝文件一样，通过网络从服务器主机上拷贝文件称为“下载” (Download)，下载是最常见的 FTP 服务。反之，若文件从客户机向服务器传送，则称为“上传” (Upload)。只要两台计算机遵守相同的 FTP 协议，不受操作系统的限制，可以进行文件传输。

7. Newsgroup 新闻组。新闻组也是一种常见的互联网服务，它与电子公告牌 (BBS) 相似。人们可以在新闻组上阅读大量的信息，也可以发布信息，或者回复他人。新闻组是一种很好的讨论与分享信息的方式。对于一个公司来说，选择在与本公司产品相关的新闻组上发布信息是一种有效的宣传渠道。



Exercises

1. Please read the text loudly, then try to recite paragraph 3.

Internet is based on a common addressing system and communications protocol called TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol). It has revolutionized the computer and communications world like nothing before. The Internet has supported global collaboration among people and organizations, information sharing, network innovations, and rapid business transactions.

2. Please answer these questions for comprehension.

- (1) What is the Internet like?
- (2) What's the forerunner of today's Internet?
- (3) What is the Internet based on?
- (4) What can you use Telnet to do?
- (5) What are newsgroups?

3. Please translate the following sentences into Chinese.

- (1) The Internet has had a relatively brief, but explosive history so far.
- (2) It has revolutionized the computer and communications world like nothing before.
- (3) Once the connection is made, you can login to that computer in the regular manner.
- (4) In addition, if you should find it necessary, FTP will allow you to copy files from one remote host to another.
- (5) Thousands of newsgroups exist on Internet, on technical and non-technical topics, including computers, science, recreation, and politics.

4. Please translate the following phrases into English.

- (1) 开放的互联网络
- (2) 直接通信
- (3) 通信协议
- (4) 前所未有
- (5) 全球合作
- (6) 信息共享
- (7) 与外界联络的主要方式
- (8) 有效的用户账号和密码
- (9) 在因特网上交换数据
- (10) 从远程主机上复制文件

5. Please try to recite the following dialogue. Work in pairs and take turns to be the speakers.**Internet Chat (网上聊天)**

A: Could you tell me anything about the chat room?

B: Well. It is really just a web page that runs special software.

A: How can I have web chat?

B: First of all, you should go into the chat room of a web site. Then you should choose a topic that interests you.

A: Now, the web site asks me to register.

B: You are free to use your real name, but many people make up a name. The last step is to choose a party you would like to chat with.



Reading Material

Dell: Using Internet to Support the Virtual Company

（戴尔通过因特网创建虚拟公司）

Dell has been touted by itself and others as a quintessential Internet company. The Internet has given Dell a means for extending the reach and scope of its direct sales business model at a relatively low marginal cost. It has done so in part by automating functions such as product configuration, order entry, and technical support, enabling the company to grow revenues without a corresponding increase in customer service costs. Also, it has used the Internet to coordinate a network of suppliers and business partners who carry out many of the processes involved in building, distributing and supporting personal computers. Dell refers to this network of partners as a “virtual company” linked electronically by the Internet.

Dell assembled its own computers from standard parts and components manufactured by others and delivered its products directly to customers. Dell focused on the relationship with the customer, but in order to sustain a high growth rate while providing necessary customer service, Dell built a complex web of relationships rather than doing everything itself. With its build-to-order model, Dell viewed final assembly as a core competency which was kept in house, but it outsourced components, pre-assembly and logistics. Service and support were also viewed as a key part of relationship selling, so Dell kept control of the function but outsourced some service delivery functions to business partners (resellers, system integrators, service companies) who would help customers to install, support, and service Dell PCs. Thus, Dell became a virtual corporation as a matter of business strategy. The key to the strategy was fully exploiting information technology, the Internet, and e-Commerce.



Notes

Dell（戴尔）计算机公司于 1984 年由迈克尔·戴尔创立，是全球计算机产品及服务的首要提供商。2003 年 Dell 计算机公司正式更名为 Dell 公司，反映了公司已经发展成为技术产品和服务的多元化提供商。2005 年，Dell 在美国《财富》杂志评选的“美国最受赞赏的企业”中排名榜首。

Dell 的经营思想：绕过分销商等传统价值链的中间环节，按单定制并将产品直接销售到客户手中（直销）。Dell 成功的三大法宝：（1）直销模式；（2）按订单加工生产；（3）网