



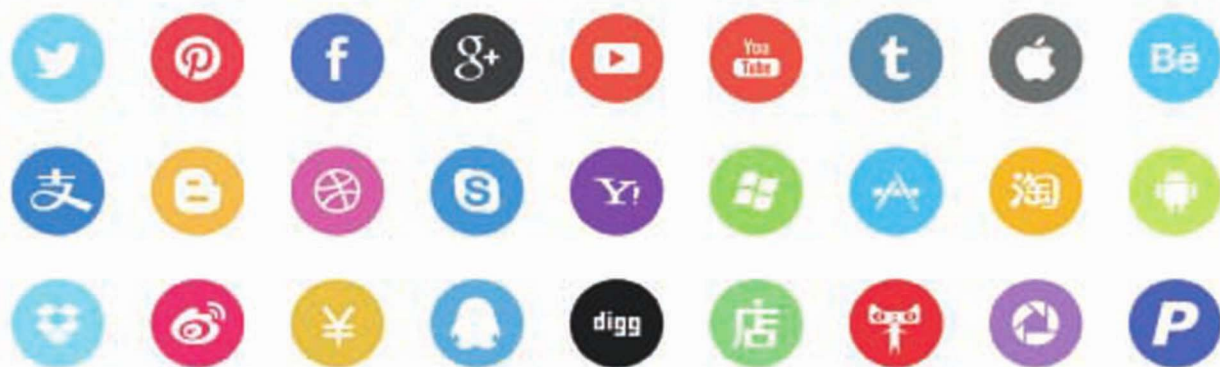
职业教育电子商务专业
“十三五”规划系列教材
总主编 冯春霞

ZHIYE JIAOYU
DIANZI SHANGWU ZHUANYE
SHISANWU
GUHUA XILIE JIAOCAI

网络推广

主 编 / 许嘉红

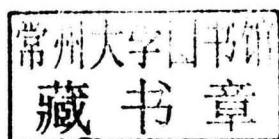
副主编 / 黎雪贞 郑丹娜



职业教育电子商务专业“十三五”规划系列教材

网络推广

主 编 许嘉红
副主编 黎雪贞



重庆大学出版社



内容提要

本书是中等职业教育电子商务专业课程改革示范系列教材。本书共有 8 个项目,以网络推广的工作过程为导向,以任务驱动为主线,根据网络推广的岗位要求和职业素养要求,对网络新闻、论坛、微博、邮件、搜索排名、网络广告、微信等常见的推广方式进行了重点介绍。每个项目设有项目综述、项目目标、项目任务、项目总结、项目检测等栏目,精心设计任务,通过任务驱动,指引学生学习网络推广常见的推广方法以及各项网络推广方式的应用操作技能,本书具有指导性、趣味性和实用性。

本书可供中等职业学校电子商务专业及其他财经商贸专业学生使用,还可以作为初级电子商务专业人员、网络推广人员等在职员工的短期培训教材或参考书。

图书在版编目(CIP)数据

网络推广/许嘉红主编. -- 重庆:重庆大学出版社, 2018. 2

职业教育电子商务专业“十三五”规划系列教材
ISBN 978-7-5689-0837-5

I. ①网… II. ①许… III. ①网络营销—中等专业学校—教材 IV. ①F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2017)第 259515 号

职业教育电子商务专业“十三五”规划系列教材

网络推广

主 编 许嘉红

副主编 黎雪贞 郑丹娜

策划编辑:王海琼

责任编辑:文 鹏 邓桂华 版式设计:莫 克
责任校对:刘志刚 责任印制:张 策

*

重庆大学出版社出版发行

出版人:易树平

社址:重庆市沙坪坝区大学城西路 21 号

邮编:401331

电话:(023) 88617190 88617185(中小学)

传真:(023) 88617186 88617166

网址: <http://www.cqup.com.cn>

邮箱: fxk@cqup.com.cn (营销中心)

全国新华书店经销

重庆升光电力印务有限公司印刷

*

开本:787mm×1092mm 1/16 印张:11.25 字数:268 千

2018 年 2 月第 1 版 2018 年 2 月第 1 次印刷

印数:1—3 000

ISBN 978-7-5689-0837-5 定价:26.00 元

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换

版权所有,请勿擅自翻印和用本书

制作各类出版物及配套用书,违者必究

编写人员名单

- 主 编 许嘉红 广州市黄埔职业技术学校
- 副主编 黎雪贞 广州现代信息工程职业技术学院
郑丹娜 广东省工业贸易职业技术学校
- 参 编 陈 元 广东交通职业技术学院
李 虹 广州市黄埔职业技术学校
吴高峰 中山市技师学院

序

随着互联网技术的日益普及,以电子商务为代表的互联网应用得到了快速发展。现在,电子商务已经深入人们生活的方方面面,从有形产品到无形服务,从国内到跨境,从城市到农村,交易的内容和范围不断扩大。越来越多的传统企业感受到电子商务的冲击,也意识到开展电子商务的重要性,从中央到地方、从企业到个人,都在积极探索电子商务发展之路。

中国作为一个发展中国家,开展电子商务比发达国家具有更为重要的意义,可以更好地解决落后地区传统商业设施不足带来的问题,有助于解决农业生产中由于信息不对称带来的销售困难问题,所以电子商务对人口众多的中国农村意义更为突显。近年来,中央部委及各级政府陆续出台了一系列相关的政策措施,积极推动电子商务的发展。

国务院总理李克强在 2015 年的政府工作报告中提出并制订“互联网+”行动计划。发展电子商务等新兴服务业是“互联网+”行动的重要内容,对于促进传统产业和新兴产业融合发展,减少流通成本,激励创业、扩大就业,具有重要意义。现在,全社会掀起了一股以互联网为基础的创新和创业热潮。

一个新兴行业的发展离不开人才,随着电子商务的迅速发展,人才不足的问题也日益凸显,对电子商务人才培养模式的改革也提上了议事日程。国家十分重视教育特别是职业教育的发展,在政策及资金等方面都给予了极大的支持。对于职业教育而言,如何科学分析职业岗

位及其技能的需求,如何通过科学地设置课程体系和实践环节,实现与企业有机结合的人才培养模式创新,是各级职业院校面临的重要课题。在此过程中,一方面要求任课教师积极参与企业的实践,掌握实际操作技能;另一方面,通过有效的机制设计来吸引有丰富的实战经验同时又乐于分享的行业精英参与教学实践。现在,各地也总结了一些校企合作的经验,结合各自的特色来选择设计有效的模式。

人才培养中一个重要的方面就是教材,一本好的教材对授课教师和学生都十分有帮助。然而,电子商务的发展日新月异,新技术和新模式不断推出,给电子商务的教学带来了极大的挑战。作为基于互联网产生的电子商务,其教学方式也应借助互联网,通过网络来完善传统纸质教材的不足,为教师提供不断更新的教学资源,为学生提供最新的创新实践案例。因此,教材的范围会从纸质扩展到网络,从现实扩展到虚拟空间,组成一个立体的教学资源体系。

基于以上分析,重庆大学出版社组织了具有丰富实践教学经验的双师型教师和丰富实战经验的企业专家,借鉴现代的教学和教材编写理念,策划出版本系列专门面向职业学校的电子商务类教材。

本系列教材是在深入分析我国电子商务的实践和企业运营实际的基础上,针对电子商务的岗位需求和能力知识需求而设计的。把知识的学习和能力的培养通过系统的模块设计来实现。重视以学生为中心,鼓励学生通过动手实践来探索,实现教与学的有机统一。在结构安排上,本系列教材设置了项目综述、项目目标、项目任务、任务情境、任务分解、合作实训、项目总结和项目检测等栏目,培养学生的动手应用能力。另外,教材还配有教学资源包和专业网站,为“立体化”教学提供支持。

本系列教材的出版,为职业学校电子商务的教学提供了灵活、实用的教材。相信本系列教材一定能够很好地适应现代职业学校教学的需要,为社会培养出更多更优秀的电子商务专业人才,为我国电子商务的发展作出应有的贡献。

编委会

2016年12月

前言

随着互联网的快速发展、产业结构的调整以及企业信息化的推进,很多中小企业已经拥有或正逐步建立属于自己的电商系统。“互联网+”的出现提升了网络推广的价值,慢慢地得到广大企业主的认可和重视。随着国家相关扶持政策的陆续出台,不断加大对电子商务行业的支持力度,再加上电子商务行业低成本、无地域限制、方便高效、时效性强等特点,对传统行业产生了极大的冲击。网购越来越流行,电子商务不断发展,在此背景下,如何做好产品网络推广,在企业营销竞争中的作用越来越重要。

网络推广是电子商务专业的核心课程,做好网络推广能促进电子商务的发展,是电子商务的重要环节。网络推广方式有很多种,在本书的编写过程中,我们以提高学生的实际操作能力、掌握技能为主线,利用情境模拟,结合当前流行的网络推广方法以及企业发展需求,讲解网络推广方法,步骤明确,易于学生接受和掌握。

本书注重理论和实践相结合,循序渐进地在完成任务中学习知识和技能,通过情境模拟案例将不同推广方法的步骤和技巧展现给学习者。本书可以作为电子商务专业的教材,也可以作为营销类、财经商贸类的教材。

现对本书的特点作以下说明:

(1) 注重知识的循序渐进,注重实践的可操作性和完成性。本书根据学生的学习特点,力求激发学生的阅读和学习兴趣,在教材环节的编排上下了一些功夫。每一章都是由项目综述、项目目标、项目任务、项目总结、项目实训、项目检测组成的。其中,项目任务又由情境设计、

任务分解、活动实施、活动评价、知识窗组成。通过任务的完成、步骤的解剖、知识窗的点拨,让学生能快速掌握技能,并升级为理论知识的储备。

(2)注重学生就业指导,突出岗位要求和职业素养。网络推广人员是目前比较紧缺的人才,只有学好知识和技能,才能胜任网络推广岗位。本书重视培养工学结合的综合人才,例如项目1的内容除了让学生了解什么是网络推广之外,还呈现出网络推广的岗位要求和职业素养,让学生在学的过程中对未来就业有所了解和准备。

(3)注重流行元素,跟上时代潮流,掌握如网络新闻、论坛、微博、电子邮件、搜索引擎、微信等推广方法。目前,微信的用户越来越多,是当前比较流行的推广平台,微信提供公众平台、朋友圈、消息推送等功能,用户可以通过“摇一摇”“搜索微信号”“附近的人”、扫二维码等方式添加好友和关注公众平台,同时微信将内容分享给好友以及将用户看到的精彩内容分享到微信朋友圈,推广速度快、效率高,是网络推广的重要手段。

参加本书编写的有广东交通职业技术学院陈元、广州市黄埔职业技术学校李虹(项目1)、广东交通职业技术学院陈元(项目4)、广东省工业贸易职业技术学校郑丹娜(项目2、项目6、项目8)、广州市黄埔职业技术学校许嘉红、中山市技师学院吴高峰(项目3)、广州现代信息工程职业技术学院黎雪贞(项目5、项目7)。许嘉红任主编,黎雪贞、郑丹娜任副主编,由许嘉红总纂统稿。

本书的配套资料可在重庆大学出版社的教育资源网站(www.cqup.com.cn)上下载。

在本书编写过程中,参阅了大量专著和相关资料,在此谨向相关的专家学者表示衷心的感谢。由于编者水平有限,书中疏漏乃至错误在所难免,诚请广大读者和专家批评指正。

编 者

2017年6月

目 录

项目 1 走进网络推广	1
任务 1 认识网络推广岗位要求	2
活动 1 搜索身边的就业机会	2
活动 2 了解岗位工作内容	4
任务 2 培养网络推广职业素养	8
活动 1 寻找适合的岗位	9
活动 2 职业素养塑造方向	11
项目 2 新品面市——网络新闻战	15
任务 1 确定网络新闻战策略	16
活动 1 网络新闻策略的选择	17
活动 2 新闻发布会策划	17
任务 2 编写网络新闻稿	20
活动 编写网络新闻稿	21
任务 3 发布网络新闻及其效果评估	22
活动 1 找代发新闻稿机构	23
活动 2 保存、评价、转发网络新闻	24

项目3 产品推广——论坛口碑战	34
任务1 遴选推广论坛	35
活动1 了解产品和顾客	36
活动2 遴选推广论坛	37
任务2 注册和登录论坛	39
活动1 注册和登录论坛账号	40
活动2 维护论坛账号	41
任务3 撰写帖子、发帖及效果评估	42
活动1 撰写帖子	43
活动2 发帖和评估	44
项目4 品牌推送——微博观点战	50
任务1 注册与管理微博	51
活动1 遴选微博平台	51
活动2 注册微博	53
活动3 管理微博	56
任务2 微博基础运营	59
活动1 提高粉丝数量	59
活动2 提高微博质量	62
活动3 参与热门话题、创建话题	63
任务3 微博推广及效果评价	65
活动1 推广一条微博	66
活动2 发现微博基本数据	67
项目5 顾客维护——邮件追击战	73
任务1 制订邮件推广策略	74
活动 制订邮件推广策略	74
任务2 制作邮件	80
活动 制作邮件	81
任务3 发送邮件与邮件跟踪	86
活动 发送邮件	87
项目6 知名度提升——搜索排名战	99
任务1 认识竞价排名	100

活动 1 知识储备,选择合适的搜索引擎排名法 ...	101
活动 2 确定使用竞价排名法	104
任务 2 登录搜索引擎	106
活动 1 了解搜索引擎原理	106
活动 2 登录搜索引擎	107
任务 3 获取友情链接	108
活动 获取友情链接	108
任务 4 利用问答推广商品	112
活动 利用天涯问答推广平台	112
 项目 7 销售促进——网络广告战	120
任务 1 选择广告形式	121
活动 选择合适的广告形式	121
任务 2 制作网络广告	128
活动 在线制作按钮广告	129
任务 3 发布广告及效果评估	137
活动 真枪实弹,评估总结	138
 项目 8 市场开拓——微信粉丝战	150
任务 1 认识微信平台	151
活动 1 认识微信公众平台	152
活动 2 服务号、订阅号、企业号,我该如何选择 ...	153
任务 2 申请微信公众号	155
活动 1 给微信公众号取名	155
活动 2 注册和申请微信公众号	155
任务 3 利用微信推广及效果评估	160
活动 1 为微信公众号添加内容	160
活动 2 社区营销,添加好友	161
活动 3 微信公众号维护和效果评估	162
 参考文献	167

项目 1 走进网络推广

项目综述

暑假即将到来,这对于大多数学生来说,是一件值得期待的事情。已是电子商务专业职中二年级学生的王乐、李超却无心玩耍,一起商量着如何面对他们人生中的第一个“坎”。原来临近毕业,他们希望比周围同学早一点走出校门,早一点接触校外真实的工作环境和纷繁的世界。同学中,不少同学抱着同样的想法走到了一起,组成了一个“暑期实习小分队”。他们一起参加了“广州市盛沧源茶行”的暑期实习生项目,该公司为同学们提供了“网页美工”“网络推广运营”“业务支持”三大工作方向供同学们依照自己的兴趣和未来的发展方向进行选择。面对这些具体而又陌生的岗位名称,同学们迷茫了,他们不知道这些岗位适不适合自己,不知道该如何下手。

项目目标

通过本项目的学习,应达到的具体目标如下:

知识目标

- 了解目前电子商务专业毕业生的就业方向。
- 了解网络推广岗位任职条件。
- 了解网络推广岗位职业素养。

技能目标

- 能够搜索招聘信息。
- 能够识别适合自己的招聘信息。

情感目标

- 培养团结、协作的团队意识。
- 培养灵敏的网络推广意识,具有探究精神。
- 培养网络活动组织能力。

项目任务

任务1 认识网络推广岗位要求

任务2 培养网络推广职业素养

1

情境设计

大伙儿在学校食堂围着讨论如何找到适合自己的“暑期工”,但大家都有一个明确的目标——寻找电子商务专业对口的就业岗位,王乐看到了桌面某招聘网站张贴的宣传广告,立即从脑子里蹦出了一个新想法——上招聘网站找工作,周围伙伴一致认为这个方法值得一试。

任务分解

为了能够了解将来就业的岗位和具体的工作内容,王乐想到了通过互联网的求职平台获得自己所需要了解的信息,考虑到求职网站都要求求职者输入一定的搜索条件来筛选职位信息,王乐等人把“城市”“行业”“公司名”作为搜索关键词,下面看他们如何完成本次任务。

主要步骤:

搜索所在城市电子商务需求的岗位、了解不同岗位类型的工作内容。

活动1 搜索身边的就业机会

活动背景

王乐等人面对如何获得大量符合他们需求的职业信息感到犯难,决定首先从确定搜索平台开始。

想一想

王乐他们会从哪里收集到这些岗位的基本资料呢?

活动实施

1. 确定求职平台

王乐他们打开了百度网站,搜索“招聘”关键词,出来了“前程无忧”“智联招聘”等知名招聘网站,他们希望在这些网站中搜索出适合的岗位(图1.1.1,图1.1.2)。



图 1.1.1 “智联招聘”首页



图 1.1.2 “前程无忧”首页

2. 选择合适的搜索策略

王乐等人决定先从“智联招聘”开始,寻找广州地区招聘电子商务人员的岗位。他们首先尝试了选择“互联网/电子商务”类别查找相关的工作(图 1.1.3)。



图 1.1.3 在“智联招聘”页面选择“互联网/电子商务”

浏览招聘信息后觉得这样搜索出来的结果与他们自身情况的匹配度不够高。

他们尝试在“公司名”选项卡中输入“电子商务”,试图将公司类型锁定在名字中含有“电子商务”的相关公司,并在地区中选择“广州”进行岗位搜索(图 1.1.4)。

图 1.1.4 “智联招聘”职位搜索

活动评价

王乐经过一番职位搜索,终于搜索到了在广州地区与自己专业相符或相近岗位的公司。周围伙伴一致认为这是一个可以找到合适工作的途径,便纷纷去电脑前尝试。通过这次职位搜索体验,王乐觉得自己在信息搜索方面还有很多不足,需要在今后的学习中继续了解“网络搜索”,相信掌握这方面的技能对将来的工作也是大有裨益的。

活动2 了解岗位工作内容

活动背景

这次求职搜索所获得的职位信息横跨多个产业,涉及多种不同类型的企业和职位,王乐等人决定首先从了解每个工作岗位的“岗位要求”和“任职条件”开始。下面看他们如何完成本次任务。

想一想

这些工作具体是做什么的呢?

活动实施

王乐等人从搜索结果中选择打开了7家公司比较有代表性的招聘信息,岗位工作内容涉及网页美工设计、跟单文员、客服专员、运营推广专员、文案编辑5大类业务。这些岗位对应聘者的学历要求也不尽相同,且对应聘者提出专业能力的侧重点也不一样(表1.1.1—表1.1.7)。

表 1.1.1 广州 JK 电子商务有限公司招聘网页设计/制作/美工

岗位要求	①负责电商的页面设计,将设计稿制作成符合 W3C 标准的页面; ②负责前台交互、特效等功能的部分脚本程序编写
任职条件	①大专以上学历,两年以上相关工作经验; ②精通 Photoshop、Dreamweaver、Flash、Fireworks、Illustrator 等设计制作软件; ③精通 DIV + CSS 制作切图,熟悉 HTML 代码、Web 标准规范等,熟悉 JavaScript、Jquery、HTML5; ④有丰富的网页设计经验,有大型门户网站的设计经验者优先,对互联网产品、用户体验有一定的认识和了解; ⑤具有较深厚的美术功底、良好的审美观和创新能力,优秀的设计创意能力者优先; ⑥对待工作认真敬业,勇于承担责任与压力; ⑦对电子商务网站设计有深刻理解; ⑧熟悉页面架构和布局,对 Web 标准和标签语义化有深入理解

网页设计/制作美工的岗位职责要求求职者具备一定的计算机程序编写能力,能熟练使用 Photoshop、Dreamweaver、Flash、Fireworks、Illustrator 等行业设计软件,要求求职者能够独立地完成网页设计、网站建设等具体技能工作,同时要求具备一定的美术基础。

王乐他们分析,这个岗位内容涉及较多复杂软件的深度使用,同时也要求求职者能够读懂、会写 Html 语言等计算机编程语言,其中将会涉及较多的英文使用。考虑到岗位的复杂性,招聘该类岗位的公司多数会优先考虑聘用拥有大专学历的求职者。因此,它不是我们中职学生在求职过程中的首选。

表 1.1.2 广州 SLP 电子商务有限公司招聘跟单文员

岗位要求	①完成各旗舰店订单汇总、订单打印、支付状态核对、物流信息沟通、退换货处理等; ②完成公司整体月报表; ③其他与客户服务部相关的事务
任职条件	①能使用 Word、Excel、PPT 等办公软件,并熟练使用 Excel、打印机; ②有无经验均可; ③适应能力及沟通能力强,思维敏捷,乐于交流,具有较强的亲和力; ④熟练使用阿里旺旺、QQ 等在线工具,打字速度每分钟在 60 字以上

跟单文员岗位职责要求求职者熟悉各类电子商务平台的基本操作,掌握基本办公软件的简单运用,善于使用互联网聊天工具与客户进行沟通交流,具备一定的打字技能。

王乐他们分析,这个岗位的工作内容涉及电子商务管理信息系统以及办公软件、聊天工具等计算机技能性操作,工作复杂性较低,适合有耐心、善于沟通却苦于无工作经验的中职毕业生进行求职尝试。

表 1.1.3 广州 LC 电子商务有限公司招聘客服专员

岗位要求	①与客户进行亲切沟通,协助客户完成业务; ②维护好客户关系,灵活处理各类客户跟进服务; ③了解客户服务需求信息,进行有效跟踪,做好售前指导和服务工作; ④熟练运用公司产品,解答客户提问并落实解决措施; ⑤根据公司业务发展需要,协助完成网络推广工作; ⑥通过电话、在线聊天工具与已合作客户进行沟通,保持对客户的跟进及维护,了解客户的需求
任职条件	①年龄在 30 岁以下,应往届毕业生皆可; ②吐字清楚、口齿伶俐; ③性格活泼开朗、热情,具有良好的服务意识和一定的销售意识; ④具有良好的语言表达能力,以及沟通、协调、解决问题的能力; ⑤想通过锻炼学习提高自己或追求高薪成就者均可,学历、经验、户籍不限

客服专员的岗位职责要求求职者负责接听客户来电,受理和回复客户对网上交易及相关业务的咨询等客户服务工作。需要求职者运用客户服务技巧解决客户的抱怨及投诉,提高客户满意度。对客户进行产品推介和客户关怀回访工作。要求应聘者口齿伶俐,有良好

的服务意识和沟通协调能力,掌握聊天工具的使用,熟练办公软件的应用。

王乐他们分析,这个岗位内容主要是解决客户的业务咨询,提升客户满意度,并适时进行产品推广。要求求职者掌握一定的客户关系管理技巧,具备一定的市场营销知识,愿意与人沟通、交流。总体来说,该岗位工作复杂性较低,适合善于沟通、愿意从事客户关系管理的中职毕业生进行求职尝试。

表 1.1.4 广州 KH 电子商务有限公司招聘 APP 产品运营推广专员

岗位要求	①负责积分模块的数值策划和执行(APP、微信服务号等用户端); ②负责分析活动结果并给出优化方案; ③负责广点通、粉丝通等精准推广方式,并进行数据追踪分析和优化
任职条件	①一年以上工作经验(优秀应届毕业生可考虑); ②计算机、电子商务、药学、市场营销相关专业; ③逻辑性强、对数字敏感; ④有广点通、粉丝通推广经验的优先

APP 产品运营推广专员岗位职责要求求职者通过线上、线下等各种渠道进行 APP 推广,维护和拓展各类营销关系,收集和分析用户对移动产品的反馈和意见,帮助优化产品功能和用户体验。

王乐他们分析,这个岗位内容主要是产品渠道推广、搜集产品修正信息,维护和拓展各类商务关系。要求求职者对推广过程中所涉及的大量经营数据非常敏感,若有相关行业经验,则是此类岗位的上佳人选。此类岗位工作复杂性较高,适合有行业工作经验、有一定人脉关系的毕业生选择。当然,也鼓励优秀的电子商务等专业中职毕业生大胆尝试。

表 1.1.5 广州市 BYHT 电子商务有限公司招聘文案编辑(实习生)

岗位要求	①负责公司官网的内容维护和日常更新工作; ②负责公司官网相关栏目的信息收集、编辑、审校等工作; ③负责商城商品详情页面的文案优化工作; ④配合网站各类活动专题的策划、执行
任职条件	①性别不限,大专及以上学历,新闻、中文、广告学相关专业优先考虑; ②思维敏捷,洞察力强,文字功底扎实,语言表达能力强; ③能熟练运用 Microsoft Office、Photoshop、Dreamweaver 等办公软件; ④对电子商务、互联网营销行业具有一定了解,热爱网络编辑工作; ⑤具备高度的团队合作精神,善于沟通、学习,有较强的责任心,工作细致负责; ⑥本岗位只招在校学生

文案编辑(实习生)的岗位职责要求求职者负责公司网站日常更新、维护工作,包括信息收集、编辑、审校等工作,同时负责公司商城商品详情页的文案策划、优化工作。

王乐他们分析,这个岗位除了负责网站、商城页面的更新、维护以外,还要求求职者独立策划文案、撰写文案策划。由此可见,该岗位需要思维敏捷、洞察力强,了解互联网行业,尤其是文字功底扎实、语言表达能力强的求职者。此类岗位不太适合没有行业工作经验且文