

完全

# 傻瓜 IDIOT

“直到现在还没有一个简易而大众化的方法指导人们在网络上建立商务系统……本书极好地填补了这个空白。”

——戈登·怀特,

About.com电子

商务指导

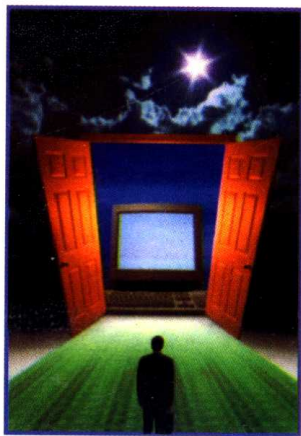
# 电子商务

- ◆ 简便方法:让你轻松建立真正属于自己的在线商务
- ◆ 简易步骤:教你免费启动自己的电子商务
- ◆ 实在建议:指导你吸引客户并使之成为你站点的常客

弗兰克·菲奥里 著

刘金德 等译

李应潭 审校



辽宁教育出版社



# 电子商务

弗兰克·菲奥里 著

刘金德 赵春杰 译

梅永红 王作鹏

李应潭 审校



辽宁教育出版社

版权合同登记: 图字 06-2000-59 号

图书在版编目(CIP)数据

电子商务 / (美) 菲奥里 (Fiore, F.) 著; 刘金德等译. - 沈阳: 辽宁教育出版社, 2001. 10

(完全傻瓜指导系列)

ISBN 7-5382-6105-2

I. 电… II. ①菲…②刘… III. 电子商务 IV. F713. 36

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 054310 号

Simplified Chinese Language Translation Copyright © 2001 by  
Liaoning Education Press.

Complete Idiot's Guide® to Starting an Online Business  
Copyright © 2000 by Que

All Rights Reserved.

Published by arrangement with the original publisher Macmillan  
General Reference.

本书中文简体字版由美国麦克米兰出版公司授权辽宁教育出版社独家  
出版, 未经出版者书面许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书的任何部分。

辽宁教育出版社出版发行

(沈阳市和平区十一纬路 25 号 邮政编码 110003)

沈阳新华印刷厂印刷

---

开本: 850 毫米 × 1168 毫米 1/32 字数: 193 千字 印张: 10½

印数: 1-10 000 册

2001 年 10 月第 1 版

2001 年 10 月第 1 次印刷

---

责任编辑: 闵凯 代剑萍

责任校对: 马慧

封面设计: 吴光前

版式设计: 赵怡轩

---

定价: 17.00 元

NAG 75/01

## 献 辞

本书献给我的岳母和岳父，洛伊斯（Lois）和艾历克斯·皮科可（Alex peacock），他们高兴地认为我维持了他们女儿所习惯的体面堂皇。洛伊斯和艾历克斯·皮科可——请看，我是如何实现的！

亲爱的读者：

看来，你正在考虑一个启动在线商务的事宜。

那么，你找对了地方。

在本书中，我将直截了当地告诉您，为什么、在哪里以及怎么样启动一个商务在线业务。在此既没有高技术的专门术语，也没有难以理解的语气。有的仅仅是建立你自己在线商务实际而现实的建议，以及把你带到那里的一组易于遵循的指令集合而已。

我将向你展示，如何从初始的商务想法到形成商务工作计划的过程——然后我会给你展示如何获得资金去资助它的方法。你将还会学习到在哪里以及如何建立在线商店（免费的话感觉如何？），拿到订单、服务你的客户、驱使购物者来到你的网上商店——并保持他们能更多地回头光顾你商店的方法和过程。

我将给你提供一些如何去建立和促销你的在线商务，并保持你站点客户友好性——以及盈利的提示和珍闻。更重要的是，我将提醒你一些常见和不太常见的电子商务错误，这些错误能够导致你很快失掉一个正在购物的客户——以及一次正在进行的出售。

当你读完我的书时，你将不仅仅能侃侃电子商务，而且还能做做电子商务。

祝你好运。网络空间里见！

**弗兰克·菲奥里**

# 前 言

电子商务革命正在健康而真实地进行中,毋庸置疑地在因特网上能够创造(并丧失)财富。这是一个令人兴奋的时代——一个旧的商务规则正在被重写的时代,一个小型商务能够以一点点灵感、努力地工作以及运气,就可以使您获得引人注目的成功的时代。

它吸引人们急忙冲进去并设法抢夺一块领地,没想到却发现了它不是那么容易。对于建立一个网上商店,处理支付,以及市场营销,我们有太多的可用选择。那么,怎样为你的商务挑选最好的软件和服务?你如何知道自己没有被灌醉倒下呢?你真正迫切需要的是早期发展阶段中的专家指导——一只帮助之手来指明你新商务正确的方向以及帮助避免最明显的陷阱。

在市场上有许多关于电子商务方面的出色理论研究和技術指南,但是直到现在还没有一个易懂的、大众的指南,来适合于那些想要在网上建立商务的人们——还没有书对电子商务的现实问题给出一个现实的回答。本书对启动一个在线商务而言,极好地填补了这个空白。

戈登·怀特 (Gordon Whyte)

About.com 电子商务指导

[www.ecommerce.about.com](http://www.ecommerce.about.com)

## 简介

我们生活在一个重要的历史时期。任何一个人只要有理想、一些指南以及经过许多的努力工作就可以开始他们自己的商务,并分享本世纪最重要的机遇成果——电子商务时代。

因特网——仅仅在短暂的10年前还较少为公众所知——现在已经为那些想开始自己在线商务的任何人开启了大门。从现在开始10年,你我将在因特网上购物或购买服务,上网不仅仅是通过我们的微机,还将通过我们的电视、电话、移动电话、掌上电脑——甚至我们的冰箱和微波炉。我们将从自己的家中、汽车、杂货店以及购物商城,使用手持的基于因特网的个人购物代理,它将知道甚至预测到我们的购物需求。

所有这些以及其他更多的方面,将开辟巨大的在线商务机遇空间——我们今天仅利用了很小的一部分,机遇——你可以利用它的优势使自己变成21世纪的网上商人(Cyber-Merchant)。

你也许会问,沃尔玛特(Wal-Mart)、马西斯(Macys)和IBM们又将会如何呢?它们是否会像控制“真实空间”(meatspace)那样支配电脑网络空间(cyberspace)呢?还有目前大量的电子零售商(eTailer),如亚马逊(Amazon)、e玩具(eToy)以及CDNow现在经营得如何呢?你是否敢于与以上提到这些商人们及其同类竞争呢?

好了,请仔细考虑一下吧。本世纪的转变将很像上一次。19世纪末人们看到了“手工作坊”的末日。这些基于家庭作坊的生意像信鸽那样一去不复返了,因为人们步调一致地迈进了工业时代的工厂和办公室大门。为公司工作代替了为自己劳动,个性则被无情的公司所吞噬。

但是因特网正在改变这一切,它将人们重新带回到“手工作坊时代”。

因特网铺平了赛场,它为任何规模的商务——无论家庭式还是大企业——提供了一个大公司的形象,在潜在客户中创造概念,而你的在线商务总是可信赖的而且有力量的。因特网赋予你与已有品牌竞争的能力,给予你的不仅仅是为自己商务创名的机会——而且给你自己创名!

当然,从思想到成长为电脑网络空间巨人还要经过漫长的旅途,但正如谚语所说的那样,“千里之行始于足下”。

好啦,让我们把视野从未来移到现在,把注意力放在手头的任务上——我们的开

始处。

说得够多啦。还是跟我来吧!

## 如何使用本书

《完全傻瓜指导系列: 电子商务》(本书)开始对电子商务、卖什么、如何卖、如何规划以及如何寻找经费支持进行了解释。然后给出了在网上建立商店的基本知识, 商店建在哪儿、电子商务的注意事项、如何获得订单及如何发货。最后给出市场开拓和促销自己新商务所需要的基础。

本书是按照让你能快速发现主题, 并获得建立自己拥有的在线商务所需信息的方式进行组织的。

第一部分, “圈占你的领地”, 包括第一章到第六章, 引导你历经确定你新商务的需求过程, 探索在因特网上卖东西的不同方法, 创建自己独特的销售定位。本部分将带你走过从建立商务计划到筹措资金, 资助你新商务的旅程。

第二部分, “建立网上商店”, 包括第七章到第十一章, 给你展示如何规划、设计和建立自己的在线商务。本部分描述了电子商务和网站的基础, 帮助你决定是否构建自己拥有或使用网上某一个现成的许多商店构造器。本部分继续解释在哪里和如何宿主你的网站。

第三部分, “电子商务基础”, 包括第十二章到第十四章, 覆盖电子商务的基本知识——注意事项、满足客户的期望、信息内容的重要性以及你电子社区的公众意识。

第四部分, “货物发送”, 包括第十五章到第十七章, 首先解释你的站点如何获得一个订单、如何接受信用卡、借记卡, 甚至是你站点的个人支票。然后描述了如何填订单、发送订单及其跟踪。最后给出良好客户服务的基础以及如何实现的方法。

第五部分, “促销你的在线商务”, 包括第十八章到第二十三章, 向你展示如何通过付费广告、免费销售、免费样品、竞赛、促销宣传等营销和促销你的新商务。它也为你提供如何在网上进行营销的工具, 并给出了公共关系的重要性和使用它的方法。

最后, 你将在附录中发现极有价值的电子商务因特网资源列表和技术术语表, 因此, 你不仅能够做做电子商务, 而且还可以侃侃电子商务。

## 本书体例

纵观全书, 你将获得帮助理解正文中所使用技术语言的提示与建议, 以便使你的在线商务更加成功。

重要正文由特殊字体标出。例如, 如果给定你的指令是按Ctrl+C或选择一个特定



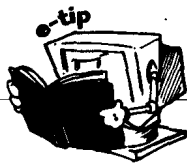
的菜单项，它将以黑体出现。网址及其他你必须输入的文本将以等宽字体显示。

除此之外，你还将在以下这些提示框中发现特殊的提示和建议：



#### e 谈话

嗨。因特网谈论的是技术。但它并不意味我们必须成天为技术唠叨。因此，寻找这些提示框，它们将让你加快对技术术语的理解。



#### e 提示

查阅这些提示，以便找到怎样促销你的在线商务的快捷技巧和窍门，寻找许多所需资源，保持自己站点的客户友好性。



#### e 趋势

网络有一条能在今天快速创造明天的神奇之路。所以，当你创建自己的在线商务策略时，请将这些电子商务发展趋势记录在脑海中。



#### e 警告

注意那些通常和不太通常的电子商务错误。它们能够较快地阻断处在销售通路上的客户。

## 进入竞赛

嗨，还在这儿呢？太浪费时间了。你此时就在因特网上！翻开本页让我们一起开始吧！

# 目 录

## 第一部分 圈占你的领地

### 第一章 将“e”加到电子商务中 3

每天都会出现新的网站，向在线消费者销售产品和服务。所以你能。如果你选择的生意对头的话，那么因特网能够以你能付得起的价位，为你开辟一个巨大的客户市场。

### 第二章 什么是重要的？确定一个需求 12

“发现一个需求并填补它”，是启动一个在线商务的第一步。网络能够使你非常容易地找到一个卖点。对市场营销来说它是一个理想的地方——如果你有正确的思想！

### 第三章 www——野性与驯服的网 23

找到了一个需求吗？下一步的任务是在哪里去卖它。幸运的是，因特网给你提供了一个虚拟世界，它有许多方法把你的产品呈现到潜在客户的面前——本章给出了实现的方法。

### 第四章 创建独特的销售定位 35

如果你选择去接受它的话，那么你的任务就是去创建一个独特的销售定位。你必须知道你的商务能给客户提供什么，以及购物者为什么会从你那儿买东西——也就是，什么能使你的商务在市场潜在客户的眼中是独一无二的。本章给出了相关方法。

### 第五章 商务计划——规划你的在线商务 45

商务规划不是为了失败——而是失败于规划。所以，如果想让你新的在线商务成功的话，你将需要一个规划。

### 第六章 赢得现钞 57

爱是世界永恒的推动力，但是如果你正在启动一个商务的话，你需要的是钱。那么你如何能找到它并获得它呢？方法都在本章中啦。

## 第二部分 建立网上商店

|                                                                                                      |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>第七章 起航——第一步</b>                                                                                   | 73  |
| 现在你已经决定创建在线商务，那么你将求助于谁来作为宿主主机呢？你将如何选择呢？你要寻找的是什么呢？什么是基础？在本章寻找答案吧。                                     |     |
| <b>第八章 免费使用网上商店的虚拟主机</b>                                                                             | 84  |
| 在跳进电子商海之前是否想要在水中先浸湿你的脚趾？那么试试这些免费站点主机！                                                                |     |
| <b>第九章 使用ISP的虚拟主机</b>                                                                                | 98  |
| 如果你的资金有限，那么使用免费的主机站点是很好的开端。但是为了变成一个真正参赛者，你的需求将远远超过一个免费主机提供者所能提供的一切。迟早你将需要去考虑运行自己拥有的电子商务网站。本章给出了相关方法。 |     |
| <b>第十章 拥有自己的主机</b>                                                                                   | 113 |
| 作为一个鸡尾酒会的主人所要做到的不仅仅是打开前门。作为你自己域名的主人需要的不仅仅是拥有一台神奇的计算机。使用本章的方法去判别目前自己拥有主机是否合适。                         |     |
| <b>第十一章 创建网上商店</b>                                                                                   | 123 |
| 无论你已经决定把你的网上商店开在一个免费的个人网站服务商、一个ISP或你自己的服务器上，你仍面临要创立一个引人心动和可用的在线商店的挑战。本章给出了相关方法。                      |     |
| <b>第三部分 电子商务的基础</b>                                                                                  |     |
| <b>第十二章 电子商务的3C</b>                                                                                  | 143 |
| 如果你认为一个成功的网上商店仅仅是一个电子商品目录——那么请你再想想吧。对一个成功的电子商务站点而言远不只这些。在本章中会告诉你，构成一个成功的站点所需要的东西是什么。                 |     |
| <b>第十三章 满足客户的期望</b>                                                                                  | 158 |
| 购物者并不关心你的站点、你的商务或你的生活。他们所关心的是他们自己。当他们来到你的站点时，就是想要看看那儿是否有什么能使他们感兴趣的东西。本章给出了满足他们愿望的方法。                 |     |
| <b>第十四章 电子商务的七个忌讳</b>                                                                                | 171 |
| 记住电子商务的七个主要忌讳以及避免它们的方法。                                                                              |     |

## 第四部分 货物发送

### 第十五章 获得订单

183

虽然创立一个对购物者友好的电子商务网站，需要进行许多工作，但是那只不过是开头。你仍必须去寻找并实现各种各样的服务，以便快速而安全地进行交易处理。本章告诉你怎样去做。

### 第十六章 订单执行与货物发运

198

获得和处理订单是一回事——而把货物发送到客户那儿去完全是不同的另一回事。在本章中你可以找到在获得、执行以及发送在线订单给你的客户过程中所包含的内容。

### 第十七章 客户服务

209

导致电子商务迅速失败的原因是不去兑现你的承诺。在销售之后你做什么和不做什么将决定你的客户是否会再次光顾你的站点到你处购物。在本章中可以找出这些原则。

## 第五部分 促销你的在线商务

### 第十八章 营销你的电子商务

221

有许许多多的网上零售商按电影梦幻园 (Field of Dreams) 的假设来经营的——建造它，客户会来的。然而，他们没来。在你的网上商店建立之后，你必须给客户一个来的理由。这需要市场营销。在这里给出了在线营销的基本知识。

### 第十九章 使用网络广告用语

239

营销的工具之一是广告，它将要花费你的资金。因此了解怎样以及在哪儿去花费你有限的广告预算，是非常重要的。为此，你必须了解什么是网络广告以及怎样在网上恰当地做广告。

### 第二十章 免费促销你的站点! ——从真实空间到电脑网络空间

253

做广告就要花钱。这没有什么疑问。但是有许多方法——我的意思是许多途径——你可以用来免费促销你站点的方法。在本章中可以找到如何去做的的方法。

### 第二十一章 比赛、赠品与购物者服务

267

你的营销诀窍口袋里需要包括的不仅仅是一个广告活动。还有其他方式可以来促销你的电子商务和花你的营销费。最好的一些方式是比赛、赠品与购物者服务。

|                                                                        |            |
|------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>第二十二章 公共关系——发布你的新闻</b>                                              | <b>278</b> |
| 如果你要能在网上超凡脱俗，那么在线宣传是你营销计划的一个重要部分。<br>但是做到那样的宣传并不容易，还得做许多工作，并可能充满危险。    |            |
| <b>第二十三章 导致客户离开你站点的十个因素</b>                                            | <b>290</b> |
| 你的网站是为了服务你的客户——不是让他们仅有个印象而已。所以在你<br>坐下来设计你的网站之前，确保你避免了导致客户离开你的站点10个因素。 |            |
| <b>附录 网上重要的资源</b>                                                      | <b>296</b> |
| 这些电子商务资源将利用品牌商务实践，帮助你成长中的企业参与竞争。<br>建立商务及销售关系，构造产品与服务质量程序，进入国际市场。      |            |
| <b>术语</b>                                                              | <b>309</b> |
| 难以记住一个小词是什么或不知道它究竟是什么吗？那么，在本书的后面<br>有一个关于这些难以记忆的整个词汇表及其定义。             |            |

## 第一部分

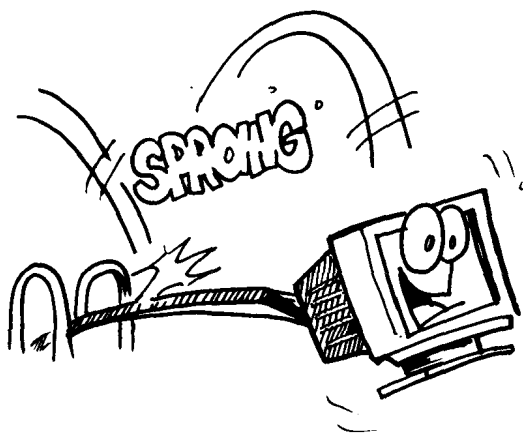
# 圈占你的领地

在计算机网络空间的丛山峻岭和合伙人那里确有黄金——可以说,是该圈地申明自己权利的时候了。

无须置疑,人们既能在线购物,因而也能从你那里购物。如果你认为自己的小型商务与电子商务相比太渺小的话——请重新考虑一下。在电子商务帐篷下有足够的房间并且易于实施电子商务。所以,让你的PC机同时兼作收银机,让我们开始吧!







# 将“e”加到 电子商务中

### 本章提要

- 揭示什么是电子商务以及谁在做电子商务
- 发现机遇以及它对你的意义
- 数字告诉的故事——找出谁在线购物

仅在短短的几年前还没有网上站点——然而现在网上站点数量已经超过了1个亿（原书如此，译者注）。根据NDP在线调查，在2000年中几乎有一半的因特网用户，将拥有自己的个人网上站点。

这不仅仅是网上站点数量的增加。因特网的人口也在增加。根据美国商务部1993年的统计，有300万人接入因特网。在1999年，有8000万美国人接入，而整个世界大约有2亿人接入因特网。今天，每周都有数以千计的新人来到网上。商务中的人士已经注意到这些数字的变化，并且他们已经看到了墙上的手迹（指上网留下的痕迹，译者注）。那么他们的反映呢？那就是他们以狂热的步伐开设新的网站，向在线消费者销售产品和服务。

既然是这样，那么你也能做到。

如果你已具备了恰当的商务的话，那么因特网能够以甚至一年或两年从未听说过的价格开辟一个巨大的客户市场。



## 这里究竟发生了什么

目前电子商务看来到处都是。收音机、电视、杂志以及报纸——看来你已无法回避“.com”的疯狂。它到处都是，并有许多人正在做这件事。你邻居家的跑街宝贝放弃了送报的路线，已经变成了网上电脑空间商人。在佛罗里达你的母亲正在清理她的车库，而她的邻居正在电子湾（eBay）贩卖东西。你的丈夫正在滥寄你的电子邮件列表，吸引你的朋友、家庭以及同事来采购他的安利（Amway）产品。那么，这里究竟发生了什么？你是否能够获得一块电子商务的馅饼呢？



e 谈话

**电子商务 (eCommerce) 是 Electronic Commerce 的缩写**

电子商务只是简单地在因特网上在线销售。一个电子商务站点将通过联接到网络的个人计算机或通过因特网使能的信息设备，来显示、提供以及销售它的产品或服务。

尽管电子商务（或它的更正式一些名字——电子的商务）初看起来似乎是一个已良好建立的实体，然而在现实中，电子商务的存在才仅仅是近几年的事情。而事实上，因特网上的商务直到1990年初才被准许。也就是副总统戈尔声明的信息超高速公路——因特网，那时还只是政府、研究人员，以及大学教授的私有领地，并探索使因特网对一般公众开放。

现在，他的目的达到了。

当因特网的3W网（WWW）猛然向公众开放后，数以百万计的人们聚集到新成立的因特网信息服务提供商（ISP）们那儿，开启了他们的PC机，登上了信息高速公路。网上浏览器的发明使得网上冲浪更加方便容易。文本及图像出现在我们的监视屏上，吸引我们参加到这个新的全球街区集会中。数以百万计的人们确实是这样做的。

而且哪里有百万计的人群，哪里就有潜在的市场。一切有潜在市场的地方，用不了多久商务就会随之而来。

不久前，在网上只有分散的电子商务站点。这里有一个书籍销售商，那里有一个T恤衫销售商——但不久它们在網上到处都是。第一批在线批发商之一把电子商务放到版图上的是亚马逊书店 Amazon.com。

它们证明了如果你能给人们提供既省钱又能购书的方便途径的话，人们将愿意从网上购书。不久随之而来的是数以千计的模仿者销售各种各样东西，从鲜花、巧克力