



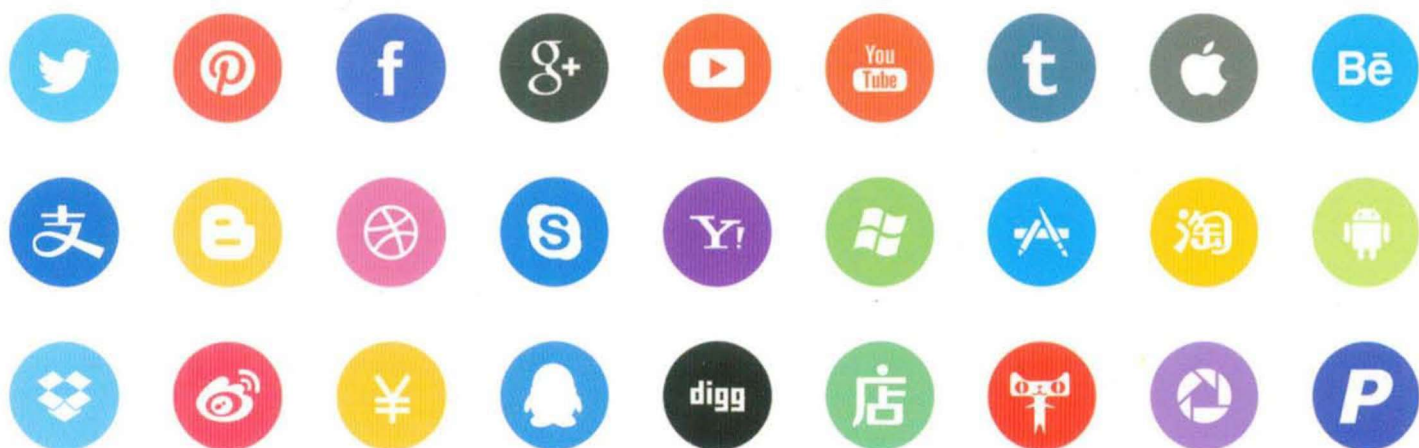
职业教育电子商务专业
“十三五”规划系列教材
总主编 / 刘春青

ZHIYE JIAOYU
DIANZI SHANGWU ZHUANYE
SHISANWU
GUIHUA XILIE JIAOCAI

跨境电子商务

主 编 / 钟卫敏

副主编 / 王 冰 何妙佳



重庆大学出版社
<http://www.cqup.com.cn>

国家一级出版社
全国百佳图书出版单位

职业教育电子商务专业“十三五”规划系列教材

跨境电子商务

主 编	钟卫敏		
副主编	王 冰	何妙佳	
参 编	余剑琴	欧盛锋	陈小丽
	胡文波	马冠群	庄 楠

重庆大学出版社



内容提要

随着我国跨境电子商务的急剧发展,跨境电子商务人才严重短缺,2015 年跨境电子商务人才的同比需求量已超过传统电子商务,这也是近几年来首次出现的一个变化。因此,目前很多职业院校都在试水这种新的跨境电子商务模式,有些学校作为校企合作在实践,有些学校鼓励学生尝试使用新的平台进行创业。而市面上很少有专门针对职业院校的跨境电子商务教材,基于这些考虑,本书从实际应用出发,以阿里巴巴旗下的速卖通平台为例,以学生为主体,以项目为驱动,让学生亲身体验跨境电商实践,实现“做中学”。目的是向读者展示这些平台上开店和营销的整个过程,包括店铺创建、商品管理、推广、交易配送等,并在实际项目中融入具体实用的运营技巧讲解。

本书可作为职业院校电子商务专业及其他商贸类专业教学用书,也可供相关行业从业人员参考。

图书在版编目(CIP)数据

跨境电子商务/钟卫敏主编. —重庆:重庆大学出版社, 2016.9
职业教育电子商务专业“十三五”规划系列教材
ISBN 978-7-5624-9859-9

I. ①跨… II. ①钟… III. ①电子商务—中等专业学校—教材 IV. ①F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 126698 号

职业教育电子商务专业“十三五”规划系列教材
跨境电子商务

主 编 钟卫敏

副主编 王 冰 何妙佳

策划编辑:王海琼

责任编辑:陈 力 版式设计:莫 克 王海琼

责任校对:张红梅 责任印制:赵 晟

*

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

重庆市国丰印务有限责任公司

*

开本:787mm×1092mm 1/16 印张:14.75 字数:350 千

2016 年 9 月第 1 版 2016 年 9 月第 1 次印刷

印数:1—2 000

ISBN 978-7-5624-9859-9 定价:33.0 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

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,电子商务已经深入我们生活的方方面面,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卖难问题,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,中央部委及各地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今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,电子商务人才培养模式的改革也提上议事日程。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,如何通过科学的设置课程体系和实践环节,通过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,掌握实际的操作技能;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的纸质教材的不足,为教师提供不断更新的教学资源,为学生提供随时出现的创新实践案例。因此,教材的范围会从纸质扩展到电子,从现实扩展到虚拟空间,组成一个立体的教学资源。

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 and 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

2015年12月

www.  .com

前言

一份大数据报告勾勒出未来全球贸易格局。传统外贸年均增长不足 10% ,跨境电商却保持 30% 以上的增速。我国 20 余万家小企业在各类网络平台上进行交易,年交易额超过 2 500 亿美元。中国正在和美国一起成为全球跨境电子商务的中心。在由互联网重塑的国际贸易格局中,中国不仅抢得了先机,而且为贸易增长增加了新的支点。商务部公布的数据表明,跨境电子商务已成为中国进出口贸易增长最快的领域。

2014 年被很多业内人士称为跨境进口电子商务元年。在这一年里,传统零售商、海内外电子商务巨头、创业公司、物流服务商、供应链分销商纷纷入局,跑马圈地。各级政府也加大了对跨境电子商务企业的政策红利,不少传统企业纷纷转型迎接跨境电子商务的浪潮。2014 年“双十一”阿里首次将这个节日推向全球,截至“双十一”收官,阿里巴巴旗下的全球速卖通平台最终总订单超过 680 万笔,总计有美国、俄罗斯、巴西、西班牙等全球 211 个国家加入了这场全球化的盛宴,在提交订单的海外买家中,最北来自格陵兰、最南来自智利。

随着我国跨境电子商务快速发展,跨境电子商务人才严重短缺,由于跨境电子商务近两年才开始普及,从业人员更为紧缺,2015 年跨境电子商务人才的同比需求量已超过传统的电子商务,这也是近几年来首次出现的一个变化。因此,目前很多职业院校都在进行这种新的跨境电子商务模式的尝试,有些学校作为校企合作在实践,有些学校鼓励学生尝试使用新的平台进行创业。而市面上很少有专门针对职业院校

的跨境电子商务的教材。基于这些考虑,本书从实际应用出发,重点介绍主流的跨境电子商务创业平台的使用方法,目的是向读者展示在这些平台上开店和营销的整个过程,包括店铺创建、商品管理、推广、交易配送等,并在实际项目中融入具体实用的运营技巧讲解。

通过对目前主流的跨境电子商务平台进行比较分析,我们选用了门槛低、发展速度最快的阿里巴巴旗下的速卖通平台进行重点讲解。在章节和内容的安排上,全书共分为8个项目。每个项目又分为几个相互关联的任务活动;采用知识模块化、操作任务化的模式,使学生通过完成具体任务,了解相应的知识点,体验跨境电子商务最基础的工作过程。

本书由钟卫敏主编;广州市旅游商务职业学校王冰老师和东莞市商业学校何妙佳老师担任副主编,并负责分工统筹、行业调研和全书统稿等协调工作。项目1由广州市旅游商务职业学校余剑琴老师编写,项目2由欧盛锋、钟卫敏编写,项目3由陈小丽编写,项目4由胡文波编写,项目5由马冠群编写,项目6由庄楠编写,项目7由何妙佳编写,项目8由王冰编写。

在编写过程中,我们参阅、借鉴并引用了大量相关网站的资料和研究成果,并取得了有关学校和企业的大力支持,泉州臻品贸易有限公司宁健总经理、福州拓品进出口贸易有限公司吴师艺总经理对教材编写提出了宝贵意见并参与部分编写工作,在此一并表示感谢。

本书配有电子课件、试卷及答案供教师教学参考,需要者可到重庆大学出版社的资源网站(www.cqup.com.cn,用户名和密码:cqup)下载。

由于编写时间仓促,加之作者水平所限,书中难免存在疏漏之处,恳请广大读者批评、指正。

编 者

2016年4月

编写人员名单

主 编 钟卫敏 晋江市晋兴职业中专学校

副主编 王 冰 广州市旅游商务职业学校

何妙佳 东莞市商业学校

参 编 (按姓氏笔画排序)

马冠群 广州市土地房产管理职业学校

宁 健 泉州臻品贸易有限公司

庄 楠 珠海市第一中等职业学校

陈小丽 晋江市华侨职业中专学校

吴师艺 福州脱品进出口贸易有限公司

余剑琴 广州市旅游商务职业学校

欧盛锋 广东省肇庆市四会中等职业学校

胡文波 广州市土地房产管理职业学校

目 录

项目1 走进跨境电子商务	1
任务1 认识跨境电子商务现状及交易平台	2
活动1 了解跨境电子商务的模式和现状	2
活动2 认识和比较各个跨境电子商务平台	3
任务2 了解全球速卖通规则	5
活动1 了解全球速卖通卖家基本义务	6
活动2 浏览速卖通的交易平台规则	7
 项目2 管理全球速卖通店铺	 15
任务1 开通全球速卖通店铺	16
活动1 注册全球速卖通账号	16
活动2 进行全球速卖通身份实名认证	18
活动3 通过全球速卖通平台规则考试	20
任务2 装修全球速卖通店铺	20
活动1 熟悉全球速卖通旺铺装修的页面基本操作 ...	21
活动2 全球速卖通商铺页面管理页面基本操作	22
活动3 样式编辑基本操作	25

项目3 管理全球速卖通店铺产品	28
任务1 发布产品	29
活动1 填写产品基本信息	29
活动2 填写产品详细描述及其他	36
任务2 产品管理与分组	41
活动1 产品管理	42
活动2 产品分组	48
任务3 管理店铺模板	51
活动1 产品信息模块	52
活动2 其他店铺模板	57
任务4 诊断商品与查询商品排名	62
活动 诊断商品与查询商品排名	63
项目4 推广全球速卖通店铺	68
任务1 熟识全球速卖通店铺营销工具	69
活动1 熟悉全球速卖通营销活动	69
活动2 使用营销活动中的“平台活动”	70
活动3 使用营销活动中的“限时限量折扣”	73
活动4 使用营销活动中的“全店铺打折”	76
活动5 使用营销活动中的“店铺满立减”	78
活动6 使用营销活动中的“店铺优惠券”	80
任务2 利用全球速卖通直通车推广	83
活动1 了解直通车的价值	84
活动2 新建重点推广计划	85
活动3 新建快捷推广计划	87
任务3 利用 SNS 营销	90
活动1 了解 SNS 营销的价值	91
活动2 以 Facebook 为例进行 SNS 推广	92
项目5 跨境电子商务客服	97
任务1 利用平台工具和海外客户沟通	98
活动1 熟悉沟通工具及速卖通后台操作	99
活动2 接单	108
任务2 化解纠纷和解决中差评	117

活动 1 处理纠纷	117
活动 2 提高沟通技巧	122
项目 6 玩转跨境物流	128
任务 1 选择合适的物流方式	129
活动 1 认识邮政物流	130
活动 2 认识商业快递	133
活动 3 认识专线物流	134
活动 4 对比选择合适的物流方式	136
任务 2 设置运费模板	139
活动 1 新增运费模板	139
活动 2 自定义运费	141
活动 3 自定义运达时间	146
任务 3 线上发货	149
活动 1 设置发货地址	149
活动 2 单个订单线上发货	151
活动 3 批量订单线上发货	155
活动 4 在线支付运费	159
项目 7 熟悉速卖通店铺交易管理	163
任务 1 管理店铺订单	164
活动 1 查看订单状态	164
活动 2 发货的操作流程	166
活动 3 处理纠纷订单	168
任务 2 管理店铺资金账户	174
活动 1 绑定支付宝账户	174
活动 2 通过支付宝提现	176
任务 3 管理店铺交易评价	178
活动 1 查看评价档案	178
活动 2 评价买家	180
活动 3 计算评价积分	183
项目 8 分析全球速卖通后台数据	187
任务 1 使用行业数据分析	188

活动 1 了解行业概况	188
活动 2 选择蓝海行业	193
任务 2 掌握选品专家工具	195
活动 1 查找“热销”数据	196
活动 2 查找“热搜”数据	201
活动 3 潮流趋势选品	205
任务 3 熟悉关键词分析	206
活动 1 利用“热搜词”数据优化产品标题	206
活动 2 巧用“飙升词”“零少词”数据进行蓝海开发 ...	208
任务 4 读懂店铺“经营分析”数据	210
活动 查找和读懂“经营分析”数据	211
参考文献	222

项目 1 走进跨境电子商务

项目综述

弗陌森贸易有限公司是一家传统电子商务公司,同时在淘宝 C 店、天猫、京东等国内各大电子商务平台上开设数十家店铺。在公司宁总的带领下,之前有着不俗的销售业绩,但是随着竞争对手的不断增加,以及各大平台规则的变化,电子商务产业的升级,公司发展遇到了瓶颈,拓展新的销售渠道和转型迫在眉睫。

通过公司市场部的调查发现,目前外贸跨境电子商务成为新兴的蓝海市场,我国拥有众多的资源和低廉的劳动力,使得我国大多数商品在国际市场上拥有无与伦比的竞争优势。而各种跨境电子商务平台这几年如雨后春笋般发展迅猛,公司决定成立新的跨境团队,开展跨境零售业务。晓艺是一名刚毕业的中职学生,有幸被公司分配到这个新的团队,跟着钟师傅开始了她的跨境电子商务之旅。

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

- 了解跨境电子商务的发展情况。
- 认识各个跨境电子商务平台的特点。
- 了解全球速卖通规则。

技能目标

- 能够利用网络资源,查看、收集、了解整理信息。

- 能够对全球速卖通的平台规则进行复述和分析。
- 情感目标
- 培养学生自主探究和严谨分析的精神。
- 培养学生团队合作和沟通交流的能力。

项目任务

任务 1 认识跨境电商现状及交易平台

情境设计

弗陌森贸易有限公司决定成立新的跨境团队开展跨境零售业务。不过在开展业务之前,公司需要对现在的跨境电商情况和平台进行调研,通过对数据的分析来制订进一步的计划。经过初步筛选,并通过部门会议决定先对跨境电商的发展现状、平台模式进行调研,经过信息收集和数据分析,以选择合适的进入点和方式。而晓艺和钟师傅的任务是负责对跨境电商的现状和平台进行调研。

任务分解

在钟师傅的安排下,晓艺开始在网上查阅了跨境电商的相关资料,收集各个平台的信息,并对信息进行整理和分析。

任务实施

活动 1 了解跨境电商的模式和现状

活动背景

跨境电商开展可以有多种模式,各种模式都有其优缺点。通过了解各种跨境电商平台模式的情况和发展现状,从而选择合适的模式。

活动实施

晓艺经过信息收集和分析发现,外贸销售流程一般包括 6 个环节:①制造商→②出口商→③进口商→④批发商→⑤零售商→⑥消费者。而目前较多的跨境电商平台可以帮助外贸企业实现从第 1 环节直接到第 5 环节或第 6 环节。

目前我国跨境电商 B2B、B2C 平台模式有下述 3 种。

1. 第三方跨境电商平台模式

第三方跨境电商平台模式提供统一的销售平台,平台一方是作为卖家的国内外贸企业;另一方是作为海外买家的消费者。阿里速卖通(Aliexpress)、敦煌网(DHgate)都属于

这类外贸零售交易平台。作为第三方平台提供方,为外贸企业自主交易提供信息流、资金流和物流服务的中间平台,第三方平台方不参与物流、支付等中间交易环节,其盈利方式是在交易价格的基础上增加一定比例的佣金作为收益。

第三方跨境电子商务平台的优势在于比较稳定,具有完善的物流体系、支付平台,实力比较雄厚。第三方跨境电子商务平台一般不收年费,只收取一定比例的佣金,而且容易增加较多供应商自主上传产品的入口,便于将电子商务平台打造成运营中心,形成规模效应。所以小微企业或刚起步的新企业常常选择第三方平台开展外贸业务。不过第三方平台模式现在的竞争压力越来越大,卖家不断增加,而它的功能和服务还需要进一步提高,才能更好地满足平台用户的需求。

2. 自建跨境电子商务平台模式

由企业自己联系国内外外贸企业作为供货商,直接从外贸企业采购商品,买断货源,然后通过自建的 B2C 平台,将产品销往海外。像兰亭集势(Lightinthe)、米兰网(Milano)等。其盈利模式是利润,电子商务平台企业本身是独立的销售商。

自建跨境电子商务平台的优势在于管理相对独立,可省去所有中间环节,直接对接中国制造商和外国消费者。而且不同的自建平台也有其独特的优势。如兰亭集势在搜索引擎优化以及关键词竞价排名上的技术优势,使得其能够花最少的费用获得巨大的网络推广效益,进而为其带来非常可观的流量和销售收入。又如帝科思(Dealextrême, DX)在推广方面采用的是“论坛营销”,即通过和论坛合作,将网站相关的产品信息、打折优惠信息公布,并把不同的产品推送到不同的论坛,是用户黏度极高而成本又极低的一种方式,可促进销售。

3. 外贸电子商务代运营服务商模式

外贸电子商务代运营服务商模式是服务提供商不直接或间接参与任何电子商务的买卖过程,而是为从事跨境外贸电子商务的中小型企业提供不同的服务模块,如“市场研究模块”“海外营销解决方案模块”等。如四海商舟(Bi-zArk)、锐意企创(Enterprising & Creative)等。服务提供商能够提供一站式电子商务解决方案,并能帮助外贸企业建立订制的个性化电子商务平台,盈利模式是赚取企业支付的服务费用。目前,很多外贸电子商务企业选择借势第三方平台的同时建设独立的自由外贸网站,利用第三方平台挖掘客户资源,然后把客户吸引到自己的外贸网站上,既有利于节约成本,还有利于企业的品牌建设。

活动评价

3 种跨境电子商务平台模式各有优势和劣势,根据搜索得来的信息,晓艺将信息进行了整理,和师傅商量了一下,决定将主要的关注点放在第三方跨境电子商务平台和自建跨境电子商务平台两种模式上,并进行更深入地调查和研究。

活动2 认识和比较各个跨境电子商务平台

活动背景

在对跨境电子商务发展有了一定认识以后,晓艺和钟师傅就开始把着眼点放在了速卖通、敦煌网、米兰网、兰亭集势等几个跨境电子商务的代表网站进行研究,从而协作公司选择合适的合作平台。

活动实施

为了方便对数据进行比较和分析,晓艺决定用表格的方式来对各个跨境电子商务平台进行比较,见表 1.1 和表 1.2。

表 1.1 第三方跨境电子商务平台模式部分平台情况对比

平台名称	成立时间/年	经营范围	优 势	收费模式
敦煌网 	2004	综合	建立时间最早、知名度较高;具有完善的信息流、资金流和物流系统和买家风险控制系统。主要市场在欧美,以批发为主	采用佣金制,免注册费,按成交额收取佣金,佣金率为 3% ~ 12%,高级会员收取会员费
速卖通  Smarter Shopping. Better Living!	2009	综合	依托阿里巴巴平台的强大后盾;具有完善的信息流、资金流和物流系统;宣传和政策更侧重于卖方。市场主要在俄罗斯、巴西、美国,覆盖 220 多个国家和地区的海外买家。以零售为主	采用佣金制、按成交额收取佣金,佣金率为 3% ~ 5%,3 万元的保证金
联畅网 	2008	运动产品、3C 产品、服装产品是其龙头产业	专门为中国的消费品卖家精心打造的跨境电子商务平台,严格控制商品和卖家数量。其主要客户是北美、大洋洲和英国	采取佣金制,按成交额收取佣金,佣金率为 3% ~ 10%

表 1.2 自建跨境电子商务平台模式部分平台情况对比

平台名称	成立时间/年	经营范围	优 势	收费模式
兰亭集势 	2007	以 3C 产品为主,拓展至服饰、玩具、家居、体育用品、化妆品、保健品	吸收大量风投资本,发展迅速;集合国内的供应商向国际市场提供“长尾式采购”模式	平台直接采购,不收取额外费用
米兰网  To Be Different	2008	服装服饰	拥有庞大的国际网络外贸销售平台;国际站、日本站、法国站、西班牙站等	平台直接采购,不收取额外费用
帝科思 	2007	电子类消费品	低价销售策略;论坛推广模式	平台直接采购,不收取额外费用

友情提示

在选择跨境外贸电子商务平台的时候,外贸企业需要根据自己的实力进行权衡,选择最适合自己的模式。需要考虑的因素有下述5点。

(1)企业目标市场和产品定位。首先,外贸企业需要明确目标市场,如美国市场、欧洲市场、非洲市场等。其次,明确企业产品类别、数量、特点等。电子商务平台分为综合型和垂直型两种,外贸企业应根据自身特点进行合理选择。对于那些专业性较强的企业,就应该选择垂直型的电子商务平台,如果选择综合型的反而不适宜。

(2)外贸电子商务平台的规模和影响力。起步早、规模和影响力大的电子商务平台,具有丰富的平台运营经验,在会员管理、信息管理、网站宣传推广等方面拥有丰富资源,可以为卖家提供较好的服务。

(3)电子商务平台自身宣传推广能力。电子商务平台主要通过参加国际著名展览、搜索引擎推广、广告投放、对外合作等方式进行宣传和推广。外贸企业在选择电子商务平台时要考虑平台推广的投入力度。

(4)电子商务平台提供的附加值。如果电子商务平台提供的附加值大及优惠多,外贸企业可以充分利用附加值和优惠降低成本,获取较大收益。

(5)电子商务平台服务项目收费情况。购买各种商品或服务,最后还是要考虑价格。目前各种电子商务平台都提供各种收费服务,价格从一两万元到几十万元不等,企业要根据是否需要和购买能力来选择合适的平台和服务项目。

活动评价

晓艺和钟师傅将收集到的信息整理好,提交给了跨境电子商务团队进行研究讨论。团队对于晓艺使用表格进行信息收集整理的方式表示满意。通过集体讨论后,团队决定选择全球速卖通作为他们开展跨境电子商务零售业务的第一步。

中小企业在开展跨境电子商务时,要对不同跨境外贸电子商务平台的经营范围、平台优势、平台收费模式、信息流运作模式、资金流运作模式、物流运作模式等进行分析比较,对跨境电子商务平台进行合理选择。而在收集和整理信息时,可以多使用图表来进行显示和比较,会更直观和容易比对。

合作实训

两三个同学一组,继续对其他一些第三方跨境电子商务平台进行资料收集和比较,如eBay、Wish等,然后将收集结果进行分享和展示。

任务2 了解全球速卖通规则

情境设计

弗陌森贸易有限公司决定选择全球速卖通作为他们开展跨境电子商务零售业务的第一步。不过在开始速卖通之旅之前,公司需要对全球速卖通的平台规则进行了解,才能更有效