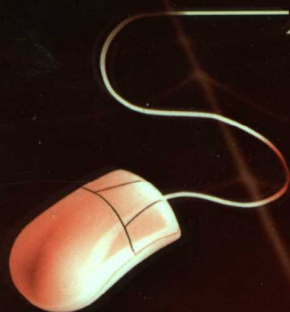


<http://www.phei.com.cn>

网络营销实战

——用互联网把您的产品销往全世界



Practical Cybermarketing

Selling Your Products Around The World Through Internet

刘希平 刘安平 著



3. 36
94



电子工业出版社

PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

网络营销实战

—— 用互联网把您的产品销往全世界

Practical Cybermarketing

—— Selling Your Products Around The World Through Internet

刘希平 刘安平 著

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京 • BEIJING

内 容 简 介

坐在办公室里将企业的产品销往全世界——这是多少企业（尤其是中小型企业）的梦。今天，利用互联网已经可以使其美梦成真。

本书以三业蓄电池制造有限责任公司用互联网与印度的阿特里德汽车制造公司进行交易的“实战”为主线，向读者展示了我国企业如何通过互联网开展国际贸易的全过程和具体操作方法，并对所涉及到的问题进行研究和探讨。书中每一节都是由“目标”、“实战”和“小结”三个部分组成，以供不同需求的读者选择阅读。

本书适合企业经营管理人员、销售人员、网站维护人员和从事国际贸易的相关人员阅读，尤其适合作为大专院校电子商务、国际贸易、市场营销和经济管理等专业的技能培训教材。

未经许可，不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有，侵权必究。

图书在版编目（CIP）数据

网络营销实战：用互联网把您的产品销往全世界/刘希平，刘安平著. —北京：电子工业出版社，2004.5
ISBN 7-5053-9763-X

I. 网… II. ①刘… ②刘… III. 电子商务—市场营销学—研究—中国 IV. F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2004）第 019713 号

责任编辑：龚立堇

印 刷：北京天竺颖华印刷厂

出版发行：电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

经 销：各地新华书店

开 本：787×980 1/16 印张：12.75 字数：280 千字

印 次：2004 年 6 月第 2 次印刷

印 数：3000 册 定价：18.00 元

凡购买电子工业出版社的图书，如有缺损问题，请向购买书店调换。若书店售缺，请与本社发行部联系。联系电话：（010）68279077。质量投诉请发邮件至 zlts@phei.com.cn，盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

前 言

感谢您能翻开这本书。因为，我知道在这个信息横溢、竞争激烈的年代里，您能够抽出宝贵时间，在成千上万的图书中翻开本书，已经是您和笔者的缘分了。

看了本书的题目，您认为坐在计算机前，能把商品销往国外吗？

我告诉您这是真的。因为，我从事的就是这样的工作。我的工作就是通过互联网将我的产品销往全世界。每天上班，走进办公室，看着墙上的世界地图，打开计算机，在我的心中总会产生一股激情：“今天又是一个新的太阳”。电子邮箱打开了，里面经常会有世界各地一些新老客商的邮件，有的寻价，有的咨询，有的要求开出形式发票，也有的是通知信用证已经开出……

每当我接到订单的时候，除了兴奋之外，多会想起另一个问题。现在的国内市场，供大于求已非常明显，竞争日益激烈。几年来，我国的企业在国内市场上摸爬滚打，苦苦鏖战。许多企业已经清楚地看到，国内市场的空间愈来愈小，市场普遍进入到微利阶段。“生意难做”已经成了企业、商家的口头禅。我国已加入了 WTO，相信很快还会有装备精良、善于全球作战的世界级优秀企业登录中国，竞争必将会更加残酷。而中国的经济已经经过了 20 多年的快速发展，中国的产品无论是品质还是价格，在国际市场上已经具备了一定的竞争力。别人能够利用 WTO 打进来，我们为什么不能利用 WTO 走出去呢？以前，由于文化、渠道、通信等诸多因素的障碍，要做好国际贸易，需要企业、商家拥有济济的人才、雄厚的资金、完善的管理。这使国内的许多企业，特别是中小企业，望而却步。今天，由于互联网的全球可进入性，大大地缩短了人们活动的时间和空间，使以前的许多困难得以克服。现在我国的许多中小企业已经具备了利用互联网开展国际贸易的条件，因而，他们也应该加入进来。

正是经常思考这个问题，才使我产生了写这本书的想法。

为了达到这个目的，在本书中，我们虚拟了三业蓄电池制造有限责任公司（以后简称为三业公司）和印度的阿特里德汽车制造公司（以后简称为阿特里德公司）利用互联网进行交易的全过程，希望读者能够通过这个过程，对开展这项工作有一个直观地、全面地了解，并能分享这份成功的快乐。

几点说明

第一，这不是一本理论专著。尽管网络营销的概念已经在几年前提出，但由于互联网的迅速发展，新的技术、新的理论在不断地产生。到目前为止，它的理论还处在形成阶段。本书无意对这些理论及所涉及的问题进行深入地探讨。如果您对书中所涉及的理论问题感兴

趣，请参考有关专著。

第二，这不是一本传统学科的教科书。用互联网开展国际贸易，是计算机技术、网络技术、市场营销、国际贸易等多门传统学科的综合运用。本书无意对涉及到的操作技能进行深入地讲述，以使读者通过阅读本书后，就能学会这些技能。如果您对书中所涉及的技能感兴趣，请参考有关学科的教科书。

第三，本书介绍的是国际贸易网络营销的实战。但无论内贸还是外贸，其中的原理是基本相同的。所以本书也可供在国内开展网络营销的有关人员参考。

第四，在本书中，编者杜撰了三业公司和印度的阿特里德公司。所以，请读者注意，不要用书中这些公司所有的联系方式和他们联系。如有雷同，纯属巧合。

第五，最后，请您一定相信，互联网必将改变我们现在的世界。不要去管别人如何谈论网络经济的泡沫。

如何阅读本书

“使更多的人加入进来”是本书编写的目标。所以本书希望获得以下两类阅读者：

领导者：一个企业要开展国际网络营销，没有企业领导者的支持是不可能进行的。但要得到他们的支持，就必须回答他们提出的一系列问题。诸如：网络营销能给企业带来什么益处？企业需要投入什么？如何开展该工作？等等。他们没有时间去了解具体的操作。如果您属于此类阅读者，您仅需阅读每节中的“目标”和“小结”。我知道您很忙，希望这两部分能解答您想提出的问题。

实践者：也就是操作者。这类读者对每个“实战”可能会更感兴趣。建议这类读者在阅读有在互联网上操作的实战时，要边阅读边按书上的提示上机操作，亲身体会互联网的威力。如果这类读者还没有这方面的技能，为了能够顺利地读完本书，最好的方法是请有上网经验的人，根据本书的提示，演示实战的全过程。显然，参加以此书为教材的培训班，会有事半功倍的效果。

由于编者水平有限，书中错误及不妥之处在所难免。衷心地希望得到您的指教。我的邮件地址：liu@cybermarketing.cn。另外，笔者专门为本书建立了互动网站，网址为www.cybermarketing.cn。在那里有最新的关于本书及网络营销的信息。

刘希平

2004年2月19日于宝鸡市

目 录

1. 认识互联网	1
2. 戴尔是怎样在网上卖电脑的?	5
3. DHL 是怎样利用互联网提供服务的?	9
4. 初识网站	14
5. 为什么要做国际贸易?	17
6. 您能做国际生意吗?	20
7. 开立外汇账户	22
8. 选择目标市场	24
9. 用 Yahoo 获得目标信息	28
10. 用 Google 获得目标信息	33
11. 走进印度	37
12. 收藏常用的网站	41
13. 寻找交易伙伴	44
14. 用电子邮件沟通	47
15. 发出第一封营销邮件	51
16. 利用网上黄页和目录	55
17. 寻找求购信息	59
18. 注册企业信息	63
19. 走进在线交易市场	66
20. 管理客户的邮件	71
21. 提升客户的等级	74
22. 将潜在客户提升为准客户	76
23. 人们信赖的是专家	79
24. 发出带图片的电子邮件	82
25. 用 PhotoShop 给图像文件“减肥”	85
26. 用扫描仪获取数字图像	89
27. 寄出公司宣传册和产品目录	92
28. 怎样在网络营销中报价?	94
29. 怎样选择支付方式?	97
30. 如何将货物运往客户?	100

31. 设计专门的出口包装	103
32. 质量保证承诺	106
33. 怎样提供样品?	109
34. 及时开出形式发票	112
35. 跟踪客户	116
36. 您需要一个网站	120
37. 注册自己的域名	124
38. 租赁虚拟主机	130
39. 制作一幅简单的网页	133
40. 将网页发布到互联网上	138
41. 企业网站的内容	141
42. 企业网站的形式	144
43. 发出网站建成的通知	147
44. 增加网站被搜索到的机会	149
45. 把网站登录进 Yahoo	151
46. 和相关网站交换链接	154
47. 利用传统媒体宣传网站	157
48. 您的网站运行得好吗?	159
49. 跟单信用证的游戏规则	163
50. 通报订单的执行计划	166
51. 出口商品检验检疫	168
52. 办理报关手续	170
53. 及时交付	172
54. 缮制单证	174
55. 结汇、收汇核销、办理出口退税	181
56. 跟踪完每一个订单	183
57. 客户对您满意吗?	185
58. 参加出口信用保险	189
59. 祝您好运!	191
附录 A 跟单信用证开证常用项目及解释	192
附录 B 跟单信用证修改常用项目及解释	194
附录 C 开展国际网络营销常用网址	195

1. 认识互联网



目标

了解 Web 浏览的强大功能及浏览方法。

“知己知彼，百战不殆”。一个企业要开展国际贸易，就意味着它要参加强手如林的国际竞争，并要赢得胜利。为此，它不仅需要较全面地了解我国对出口企业相关的政策法规，而且也需要较全面地了解进口国的政策法规、环境文化、市场状况等。要得到这样的信息，对于中国企业来说，最有权威性的信息来源就是“中华人民共和国商务部”了。

以下是通过浏览“中华人民共和国驻印度共和国大使馆经济商务参赞处”的网站，了解印度有关信息的过程。



实战

(1) 连接互联网。现在，接入互联网一般采用拨号和宽带等方法。对于开展网络营销的企业，建议使用宽带接入互联网。这样不仅网络速度快，工作效率高，而且比较经济。

(2) 启动 IE 浏览器。人们是用一种被称为“浏览器 (Browser)”的软件来浏览互联网上的网站的。现在我国大多数计算机上使用的是微软 (Microsoft) 公司的 Windows 98 或以上的操作系统。在这些操作系统中都挂有 Internet Explorer 浏览器 (以下简称为 IE)。一般计算机的桌面上都有它的图标 。双击该图标，启动浏览器。屏幕上出现了 IE 浏览器的窗口。

(3) 进入网站。在 IE 窗口的“地址”输入框中，输入中华人民共和国商务部官方网站的网址 www.mofcom.gov.cn，按“Enter”键。IE 浏览器窗口的工作区中就出现了商务部网站的首页，如图 1.1 所示。在图中标注出了标题栏、菜单栏、工具栏、工作区和状态栏五个区域。其中：标题栏里是本窗口的标题，此时显示为“中华人民共和国商务部”；菜单栏列出访问命令；工具栏中列出了一些常用的功能按钮；工作区中显示该网页的内容；状态栏显示工作区的状态。

(4) 浏览。在如图 1.1 所示的工作区里，可以看到许多标题。例如，在“中华人民共和国商务部”大标题下有 [新闻发布]、[政策发布]、[网上政务]、[统计资料] 等。当光标移到这些标题上时，箭头变成手指图形。单击 (点击鼠标的左键一下) 这些标题后，就会出现此标题具体内容的新窗口。单击此网页左下方

的“驻外经商机构”栏中的[亚洲地区], 出现如图 1.2 所示“驻亚洲地区经商机



图 1.1 商务部网站的首页



图 1.2 “驻亚洲地区经商机构”网页

构”网页。此网页列出了驻亚洲地区经商机构所在地区的列表。单击列表中的[印度], 出现如图 1.3 所示“中华人民共和国驻印度共和国大使馆经济商务参赞处”的网页。在此网页上有[中印合作]、[印度概况]、[政策法规]、[市场调研]等标题。单击这些标题, 就能看到具体内容的网页。通过这种方法, 浏览者可以对印度的状况进行较全面的了解。这可是最权威的信息了。

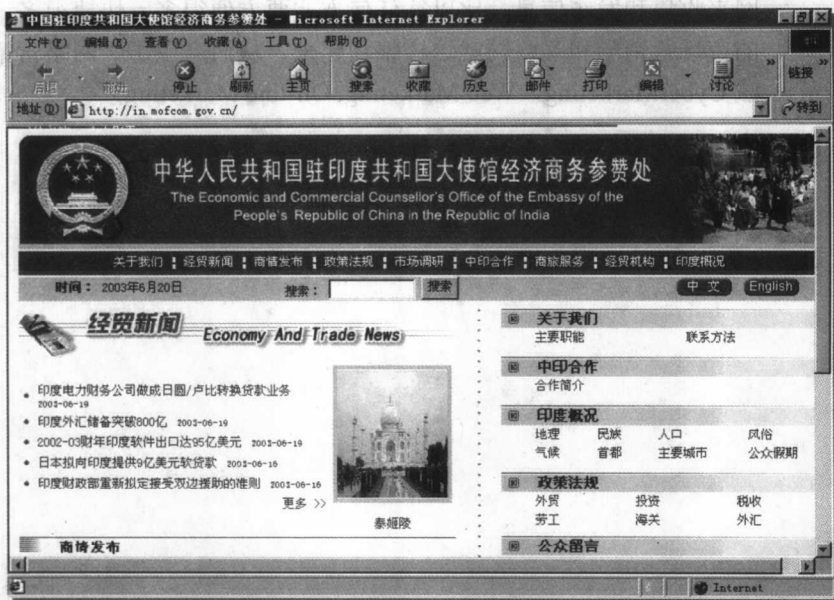


图 1.3 “中华人民共和国驻印度共和国大使馆经济商务参赞处”网页



小结

通过以上对“中华人民共和国商务部”网站的浏览, 可以看到使用互联网能够方便、快捷、经济地获得商务部在网站上提供的最新信息。实际上, 通过互联网, 用户可以使用世界上任何一台计算机, 浏览在互联网上的任何一个网站 (Web Site) 所提供的文字、图像或声音等多媒体信息。人们把互联网的这种特性, 称为“全球可访问性 (Global Access)”。由于互联网上有数以亿计的为用户提供着及时、准确、丰富信息的网站, 使得互联网迅速地普及, 这就是互联网被人们称为是继报纸、广播、电视之后的第四媒体的原因。应该说明的是, 网站的浏览仅是互联网提供的服务之一, 它被称之为万维网浏览 (也叫 Web 浏览或 WWW 浏览)。由于该项服务近几年发展非常迅速, 人们常常将 Web 浏览和互联网混淆起来。

营销大师菲利普·科特勒在他的《市场营销原理》中写到：“市场营销是企业去识别还没满足的需求和欲望，并估计要求的数量、选择企业能进入的目标市场，确立适当的产品、劳务和计划，以服务该市场的一切活动”。从以上定义可以看出，市场营销起始于对市场需求信息的收集，终结于将企业可提供的产品、劳务和计划的信息发布出去，实现服务于该市场。精明的商家认识到，通过互联网来收集和发布信息，比以往任何方式要方便得多，快捷得多，经济得多。传统的市场营销学和互联网就这样整和起来，从而产生了“网络营销（英文有几种写法 CyberMarketing, Web Marketing, On-line Marketing）”。

2. 戴尔是怎样在网上卖电脑的？



目标

了解商业型企业利用互联网开展业务的方法。

1984 年，19 岁的戴尔休学建立起戴尔电脑公司，他利用一种被称之为直销的经营方式，经过以年增长率超过 90% 的 15 年发展，创造了企业前所未有的高速持续发展的神话。现在该公司已经成为世界著名的跨国公司，成为电脑业中的巨人。戴尔本人也从一个学生一跃站到了世界富豪的前列。现在让我们开始访问该公司的网站，看看戴尔是怎样利用互联网销售电脑的。



实战

(1) 登录戴尔公司网站。启动“IE”浏览器，在浏览器的“地址”输入框中，输入戴尔公司的网址 www.dell.com，按“Enter”键，进入戴尔公司网站的首页，如图 2.1 所示。

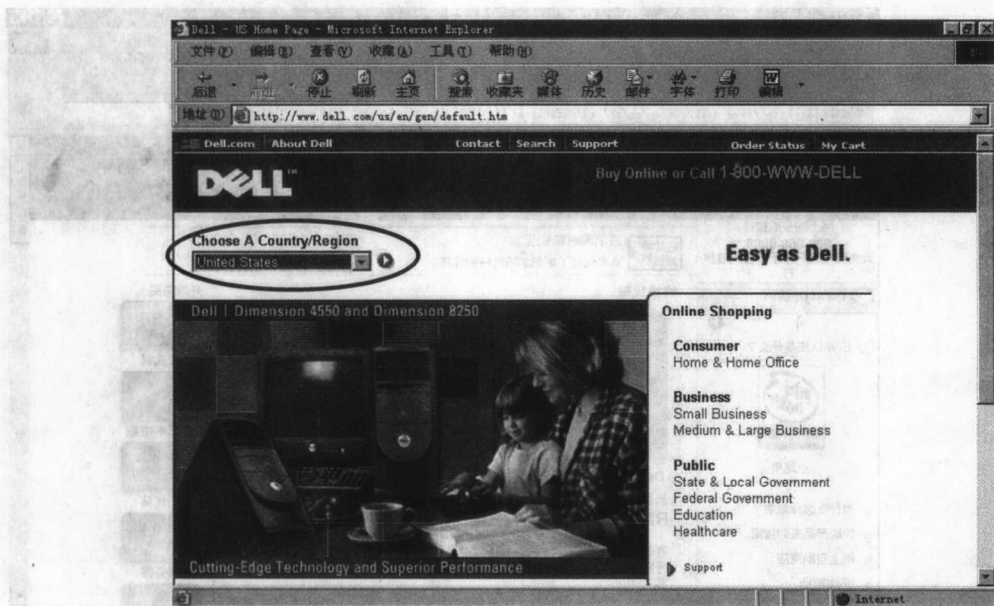


图 2.1 戴尔公司网站的首页

(2) 进入中国大陆网站。在屏幕的左上方有 [Choose A Country/ Region (选择一个国家或地区)] 下拉列表, 单击下拉箭头, 出现了国家和地区的名称列表。选择 [China (中国)], 单击右边的蓝色圆形箭头。出现了戴尔公司的中国大陆网站的首页, 如图 2.2 所示。

(3) 通过该网站购买一台计算机。单击图 2.2 左下角的 [采购帮助], 出现“采购帮助”网页。该网页对采购有关的问题进行全面地介绍。例如, 付款方式、交货方法、交货时间等。单击图 2.2 上的 [商店], 进入“商店”网页, 图 2.3 为该网页的一部分。在这里显示了可提供的台式计算机基本配置表及价格。浏览者如同逛商场一样, 可以对商品一款一款地挑选。在每个机型基本配置表的右边都有 [查看]、[装机] 和 [购买] 三项选择。单击 [查看], 可以对此款机型的技术性能进行详细的了解; 单击 [装机], 浏览者可以在所选机型的基础上, 选择更喜欢的一些配置, 例如 CPU 的主频、内存、显示器、音箱、网卡和所安装的软件等, 这种个性化的服务是戴尔成功的基础。另外, 人们在选购的过程中, 总喜欢货比三家。该网站为了便于客户选购, 提供了比较功能。客户在列表里选择几款自己比较喜欢的机型, 单击这些机型基本配置表左边的小方框, 使方框中出现“√”(此过程称之为选中)。通过以上的办法, 最多可以选择四种机型。然后单击图 2.3 上部的 [比较选定机型], 就可以列出所选择中机型的对比表。为客户提供对比选择。



图 2.2 戴尔公司中国大陆网站的首页



图 2.3 台式计算机基本配置表及价格

如果浏览者选好了一款计算机, 单击 [购买], 就可以给戴尔公司下订单了。客户根据网上的提示, 填写自己的详细联系方式、送货要求、开发票要求及付款方式后, 网站根据客户所填写的内容生成一张订单, 并得到一个订单编号。经过确认后, 单击 [提交], 此订单就被提交到戴尔公司。戴尔公司接到订单后, 销售代表将会与客户联系, 确认订单交货时间。在一般情况下是一到两周。客户根据订单号, 可以利用这个网站的在线订单状况跟踪系统来了解订单执行情况。在指定的时间里, 戴尔公司就会将货物送到客户指定的地点。

除了台式计算机外, 戴尔公司的网站还提供笔记本电脑、服务器、工作站等多种产品。



小结

戴尔创造了商业界的奇迹, 并且现在还在创造着新的奇迹。在他的网站上说明了他成功的模式。

单击图 2.2 左边的 [为什么选择戴尔?], 出现了一个新页面。该网页对戴尔公司提供的服务进行了精辟的描述:

为什么全球范围的客户将戴尔作为其计算机环境的首选供应商?

因为戴尔使所有的一切均变得如此的简便易行!

当您选择购买戴尔产品时, 您只需直接与戴尔打交道。

在您和供应商之间没有任何不必要的中间人。您可以通过电话或网络获得报价, 并随时下订单。您所需的硬件设备将于次日开始制造并直接付运, 通常只需 5 到 10 个工作日就会送到您的手中。每一款戴尔系统均按照您特定的规格制

造,同时预装了您喜爱的软件或按标准风格配置。因此,您可以更少的设置步骤获得更高品质的产品。此外,由于我们之间的直接关系,您将及时了解到产品增强及升级的信息,以便为未来的需求及早作出安排。

我们通过电话可以解决 75% 以上的技术难题,同时遍布全国各地的工程师们在需要时可以随时为您提供现场服务。

无论您需要台式机、笔记本电脑、服务器、存储器、工作站、软件、外围设备,还是服务,您只需致电戴尔,就可以得到完全的解决。就这样简单!

那么,现在我们可以为您做点什么呢?

通过以上描述,可以看出戴尔公司利用互联网成功地创造出自己特有的直销模式,具体体现在以下三个方面:

(1) 正如戴尔公司自己所说:“当您选择购买戴尔产品时,您只需直接与戴尔打交道。在您和供应商之间没有任何不必要的中间人。”这就是戴尔利用互联网所创造的“直销模式”。和传统的营销渠道相比,这种模式的优势在于通过减少、取消中间商来降低产品的流通成本,从而满足顾客利益最大化需求。

(2) 提供个性化的定制服务。“每一款戴尔系统均按照您特定的规格制造,同时预装了您喜爱的软件。”通过客户下的订单,开始组织生产,不仅使戴尔公司的库存量大大地减少,更重要的是为客户提供完全个性化的服务。客户可以根据自己的嗜好,让戴尔公司为您专门制造一款计算机,从而使顾客的需求得到更好的满足。

(3) 这是真正的 7×24 小时全天候服务。客户可以通过互联网在他喜欢的任何时刻给戴尔公司下出订单。这不仅给客户提供了贴心的服务,同时也大大地提高了公司的销售量。

戴尔将互联网技术创造性地应用到他的商业过程中,从而改造了传统的商业模式,为客户提供了更好的服务,为本企业创造了巨大的财富。

该网站说,他们正在全球 34 个国家,用那里的人民最常用的语言,开展着同样的服务。如果您是戴尔公司的同行,可能又会多了几分危机感吧!

3. DHL 是怎样利用互联网提供服务的?



目标

了解服务型企业利用互联网开展业务的方法。

DHL 是世界著名的速递和物流公司, 现在它的业务已经遍及 220 个国家和地区。在开展国际贸易时, 常常需要将一些文件、样品等送给交易伙伴。利用 DHL 的门对门航空快件包裹服务就能够安全、快捷地完成此项工作。下面是三业公司使用 DHL 给在印度孟买的萨尼先生寄送一个包裹的过程。



实战

(1) 登录 DHL 的网站。启动“IE”浏览器, 在 IE 的“地址”输入框中, 输入 DHL 的网址 www.dhl.com。按“Enter”键。进入 DHL 网站的首页, 如图 3.1 所示。

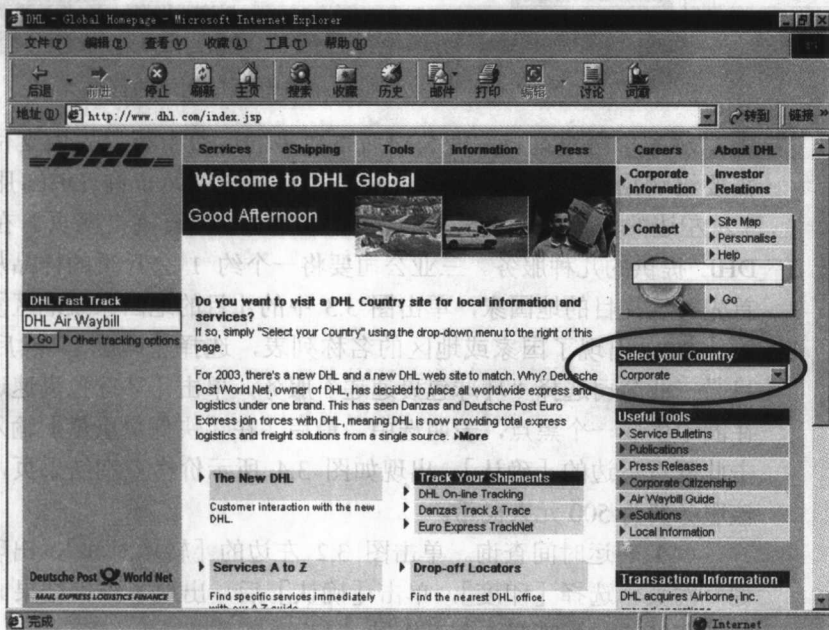


图 3.1 DHL 网站的首页

(2) 进入中国大陆网站。在图 3.1 的右边, 有 [Select your Country (选择你的国家)] 下拉列表, 单击下拉箭头, 出现了国家或地区的名称列表。选择 [China, People Republic (中华人民共和国)], 屏幕上就出现了 DHL 的中国大陆网站的首页, 如图 3.2 所示。

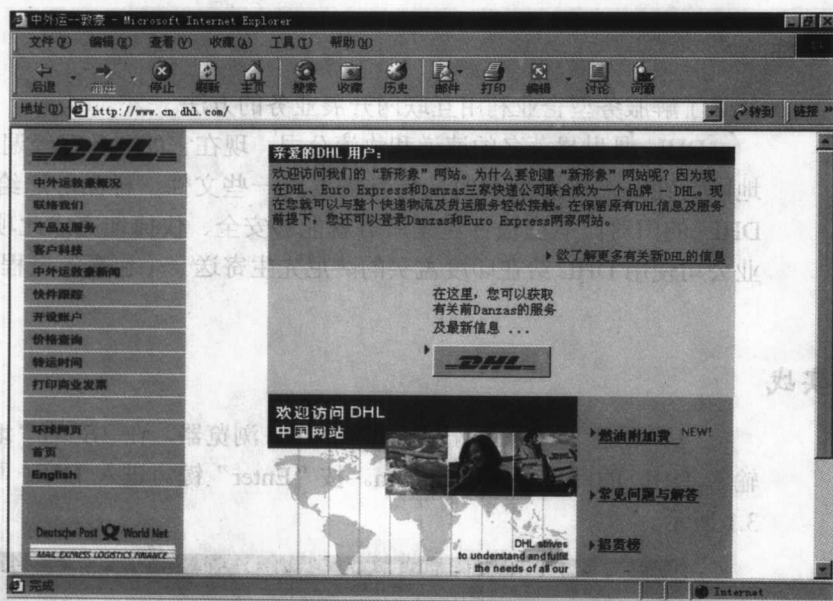


图 3.2 DHL 的中国大陆网站的首页

(3) 价格查询。三业公司所寄包裹的运费由萨尼先生支付。在寄送之前, 需要给萨尼先生报出运费。三业公司通过该网站查询 DHL 服务收费。单击图 3.2 左边的 [价格查询], 出现了图 3.3 “价格查询”网页。在此网页中列出了 DHL 提供的几种服务。三业公司要将一个约 1 公斤重的样品从中国送到印度。首先, 选择目的地国家, 单击图 3.3 中的 [目的地国家或地区] 下拉列表的下拉箭头, 出现了国家或地区的名称列表, 选择 [印度]。然后, 选择其服务项目。三业公司选择“环球包裹速递”服务, 单击 [环球包裹速递] 前的小圆圈, 在圈中生成一个黑点, 表明选中。最后, 在 [快件总重量] 输入框中输入 1, 单击此网页下边的 [确认]。出现如图 3.4 所示价格查询结果页, 该网页上列出了该服务费为 500 元人民币。

(4) 转运时间查询。单击图 3.2 左边的 [转运时间], 出现了“转运时间查询”网页。选择 [印度], 单击 [确认] 后, 出现了查询结果。网页显示, 从西安到印度的孟买需要 4 个工作日。