

权威的作者团队：

作者团队由具有十多年教学经验与实践经验的教师与业界知名专家组成，他们治学严谨、精益求精，所编写的图书多次获得“全国优秀畅销书”的称号。

初学者能轻松学会：

将基础知识融于实际操作之中，采用图解和多媒体教学的方式全方位剖析网上开店的基础知识和应用要领。

成为皇冠卖家的好帮手：

本书提供网上开店全程详解，是新手必知的开店秘笈，助您轻松成为网上开店高手。

网上开店 从入门到精通



DVD
大型高清晰
多媒体教学光盘

大幅度提高网店销量

8小时网上开店基础知识和精彩实例讲解
300个经典的店铺装修常用素材图片
30个PSD店铺装修模板
100个网上开店技巧
200个上网常见问题解答

快速提升网店人气

多媒体视频讲解拍摄抢眼宝贝照片的方法
多媒体视频讲解数码照片的修饰技巧



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

外行学

神龙工作室
编著

网上开店 从入门到精通



人民邮电出版社
北京

图书在版编目 (CIP) 数据

外行学网上开店从入门到精通 / 神龙工作室编著

— 北京 : 人民邮电出版社, 2010.4

ISBN 978-7-115-22229-9

I. ①外… II. ①神… III. ①电子商务—商业经营—基本知识 IV. ①F713.36

中国版本图书馆CIP数据核字 (2010) 第015702号

内容提要

本书是指导新手学习网上开店的入门书籍。书中详细地介绍了新手网上开店必须掌握的基础知识和网店各项功能的操作步骤,并对新手在网上开店的过程中经常会遇到的问题进行了专家级的指导,以免新手在事业起步的过程中走弯路。全书分为3篇共13章,分别介绍了网店、轻松做好准备、网上开店卖什么、迈出开店第一步、拥有自己的店铺、积极沟通、达成交易、经营有道、善用宣传让网店名扬天下、精心装修让网店脱颖而出、巧妙美化让宝贝魅力无限、做好售后让网店越来越火、分享经验让卖家少走弯路。

本书附带一张精心开发的专业级DVD格式的多媒体电脑教学光盘,它采用全程语音讲解、情景式教学、详细的图文对照和真实的情景演示等方式,紧密结合书中的内容对各个知识点进行深入的讲解,大大地扩充了本书的知识范围。

本书既适合新手卖家阅读,同时对有经验的网店卖家也有很高的参考价值。

外行学网上开店从入门到精通

- ◆ 编 著 神龙工作室
责任编辑 马雪伶
- ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街14号
邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
三河市海波印务有限公司印刷
- ◆ 开本: 787×1092 1/16
印张: 20.5
字数: 527千字 2010年4月第1版
印数: 1-6000册 2010年4月河北第1次印刷

ISBN 978-7-115-22229-9

定价: 39.80元 (附光盘)

读者服务热线: (010)67132692 印装质量热线: (010)67129223

反盗版热线: (010)67171154

电脑是现代信息社会中的重要标记,掌握丰富的电脑知识,正确熟练地操作电脑已成为信息化时代对每个人的要求。为了满足广大读者的需要,我们针对不同学习对象的掌握能力,总结了多位电脑高手、高级设计师及计算机教育专家的经验,精心编写了“外行学从入门到精通”系列图书。



丛书主要内容

本丛书涉及读者在日常工作和学习中各个常见的电脑应用领域,在介绍软硬件的基础知识及具体操作时都以大家经常使用的版本为主要的讲述对象,在必要的地方也兼顾了其他的版本,以满足不同领域读者的需求。本丛书主要涵盖以下内容。

《外行学电脑与上网从入门到精通(老年版)》	《外行学电脑与上网从入门到精通》
《外行学Photoshop CS4从入门到精通》	《外行学Photoshop CS4数码照片处理从入门到精通》
《外行学AutoCAD 2010从入门到精通》	《外行学网页制作与网站建设(CS4)从入门到精通》
《外行学Excel 2003从入门到精通》	《外行学PowerPoint 2003从入门到精通》
《外行学Office 2010从入门到精通》	《外行学Word/Excel办公应用从入门到精通》
《外行学Word 2003从入门到精通》	《外行学系统安装与重装从入门到精通》
《外行学Access 2003从入门到精通》	《外行学Office 2003从入门到精通》
《外行学Windows XP从入门到精通》	《外行学Windows 7从入门到精通》
《外行学电脑家庭应用从入门到精通》	《外行学笔记本电脑应用从入门到精通》
《外行学电脑炒股从入门到精通》	《外行学网上开店从入门到精通》
《外行学黑客攻防从入门到精通》	《外行学电脑组装与维护从入门到精通》
《外行学电脑优化、安全设置与病毒防范从入门到精通》	



写作特色

■ **实例为主,易于上手:**全面突破传统的按部就班讲解知识的模式,模拟真实的网上开店环境,以实例为主,将读者在网上开店的过程中遇到的各种问题以及解决方法充分地融入实际案例中,以便读者能够轻松上手,解决各种疑难问题。

■ **学练结合,强化巩固:**通过“练兵场”栏目提供精心设计的上机练习,以帮助读者将所学知识灵活应用于工作实际。

■ **提示技巧,贴心周到:**对读者在学习过程中可能会遇到的疑难问题都以提示技巧的形式进行了说明,使读者能够更快、更熟练地运用各种操作技巧。

■ **双栏排版,超大容量:**采用双栏排版的格式,信息量大。在300多页的篇幅中容纳了传统

的400多页的内容。这样，我们就能在有限的篇幅中为读者提供更多的知识和实战案例。

■ **一步一图，图文并茂：**在介绍具体操作步骤的过程中，每一个操作步骤均配有对应的插图，以使读者在学习过程中能够直观、清晰地看到操作的过程及其效果，学习更轻松。

■ **书盘结合，互动教学：**配套的多媒体教学光盘内容与书中内容紧密结合并互相补充。在多媒体光盘中，我们仿真模拟网上开店过程中的真实场景，让读者体验实际开店环境，并借此掌握网上开店所需的知识和技能，掌握处理各种问题的方法，并能在合适的场合使用合适的方法，从而能学以致用。



光盘特点

■ **超大容量：**本书所配的DVD格式光盘的播放时间长达8个小时，涵盖书中绝大部分知识点，并做了一定的扩展延伸，克服了目前市场上现有光盘内容含量少、播放时间短的缺点。

■ **内容丰富：**光盘中不仅提供了所有实例的原始文件和最终效果，而且还附赠了100个网上开店的实用技巧、300张店铺装修常用的素材图片、30个PSD格式的网上店铺装修模板、200个上网常见问题解答，以及数码照片修饰、数码照片拍摄技巧等方面的视频讲解，使读者能够轻松、快速地掌握有关网上开店的操作。

■ **解说详尽：**在演示网上开店的过程中，对每一个操作步骤都做了详细的解说，使读者能够身临其境，提高学习效率。

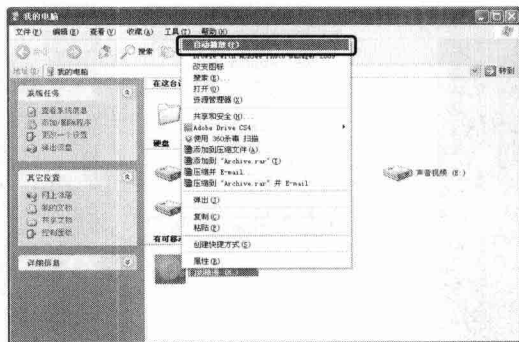
■ **实用至上：**以解决问题为出发点，通过光盘中一些典型的网上开店实例，全面涵盖了读者在网上开店的过程中所遇到的问题及解决方案。



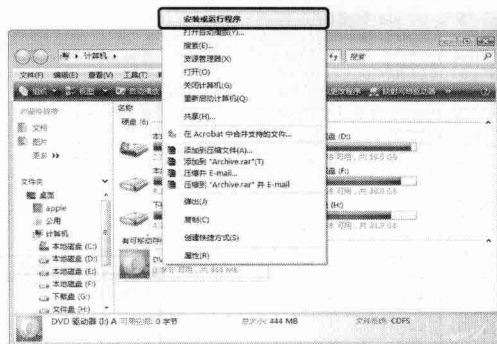
配套光盘运行方法

❶ 将光盘印有文字的一面朝上放入光驱中，几秒钟后光盘就会自动运行。

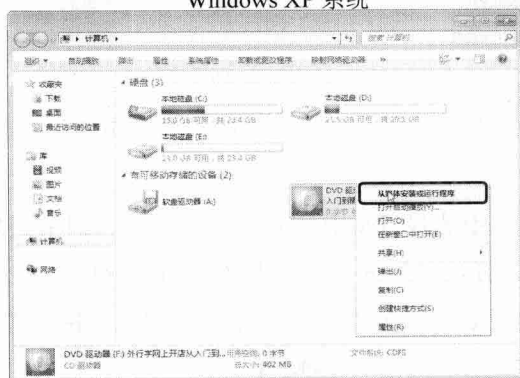
❷ 若光盘没有自动运行，可在Windows XP操作系统下双击桌面上的【我的电脑】图标打开【我的电脑】窗口，然后双击光盘图标，或者在光盘图标上单击鼠标右键，在弹出的快捷菜单中选择【自动播放】菜单项，光盘就会运行。在Windows Vista操作系统下可以双击桌面上的【计算机】图标打开【计算机】窗口，然后双击光盘图标，或者在光盘图标上单击鼠标右键，在弹出的快捷菜单中选择【安装或运行程序】菜单项即可。在Windows 7操作系统下可以双击桌面上的【计算机】图标打开【计算机】窗口，然后双击光盘图标，或者在光盘图标上单击鼠标右键，在弹出的快捷菜单中选择【从媒体安装或运行程序】菜单项即可（在Windows 7操作系统下，将光盘放入光驱后，如果弹出【自动播放】对话框，选择【运行外行学网上开店从入门到精通.exe】选项，也可以运行该光盘）。



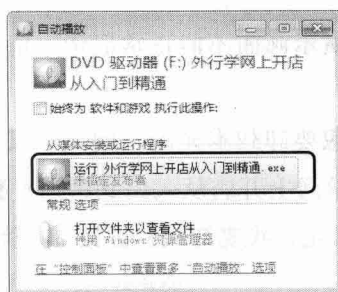
Windows XP 系统



Windows Vista 系统

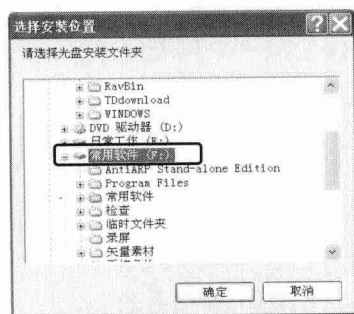
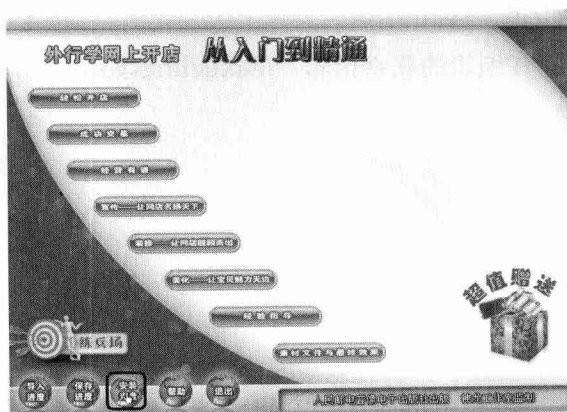


Windows 7 系统



Windows 7 系统

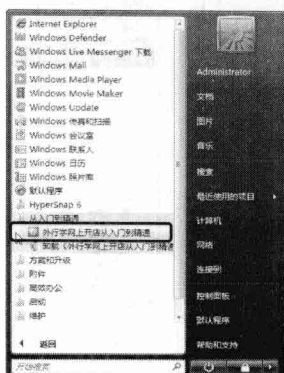
III 由于光盘长期使用会磨损，旧光驱读盘能力可能也比较差，因此最好将光盘内容安装到硬盘上观看，把配套光盘保存好作为备份。在光盘主界面中单击【安装光盘】按钮，弹出【选择安装位置】对话框，从中选择合适的安装路径，然后单击  按钮就可以将光盘内容安装到硬盘中。



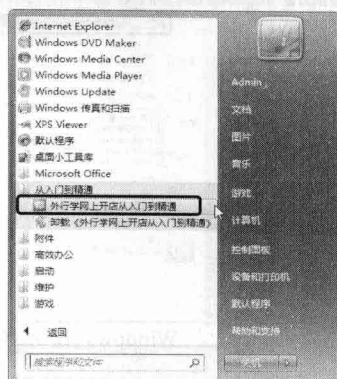
IV 以后观看光盘内容时，只要单击【开始】按钮（Windows XP的为，Windows Vista的为，Windows 7的为），然后在弹出的菜单中选择【所有程序】>【外行学从入门到精通】>【外行学网上开店从入门到精通】菜单项就可以了。



Windows XP 系统



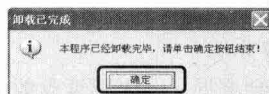
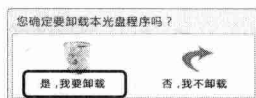
Windows Vista 系统



Windows 7 系统

如果光盘演示画面不能正常显示，请双击光盘根目录下的tscc.exe文件，然后重新运行光盘即可。

如果以后想要卸载本光盘，则可在【开始】菜单中选择【所有程序】>【从入门到精通】>【卸载《外行学网上开店从入门到精通》】菜单项，弹出【您确定要卸载本光盘程序吗？】对话框，然后单击【是，我要卸载】链接，在弹出的【卸载已完成】对话框中单击 按钮即可。



本书由神龙工作室策划编著，参与资料收集和整理工作的有王佳妮、张彩霞、郭树美、杨磊、尚玉琴、邓淑文、曲美儒、张英、郝风玲、刘珊珊、楚磊磊、张凯等。由于时间仓促，书中难免有疏漏和不妥之处，恳请广大读者不吝批评指正。

本书责任编辑的联系信箱：maxueling@ptpress.com.cn

编者

2010年1月

第1篇 开店准备

第1章 了解网店



光盘演示路径：轻松开店\开店前期准备

1.1 电子商务要知道	3
1.1.1 电子商务简介	3
1. 电子商务的作用	3
2. 电子商务的安全性	3
3. 电子商务的服务	4
1.1.2 电子商务模式	4
1. B2B 简介	4
2. B2C 简介	5
3. C2C 简介	5
4. B2B、B2C 和 C2C 的区别	5
1.2 网上开店的优劣	5
1.3 网店的经营方式	7
1.4 了解网上顾客群的特点	7
1.5 认识网上开店的交易平台	8
1.5.1 认识淘宝网	8
1.5.2 认识易趣网	10
1.5.3 其他网上开店平台	12

第2章 轻松做好准备



光盘演示路径：轻松开店\开店前期准备

2.1 硬件准备	16
2.2 软件准备	18
2.3 网上安全防护	18
2.3.1 安装瑞星杀毒软件	19
2.3.2 使用杀毒软件	22
1. 升级杀毒软件	22
2. 杀毒	23
3. 防御和实时监控	24
4. 账号保险柜	26
2.3.3 防火墙的安装和使用	28
1. 安装瑞星个人防火墙	28
2. 使用个人防火墙	29

第3章 网上开店卖什么



光盘演示路径：轻松开店\开店前期准备

3.1 选择商品	32
3.2 寻觅好的货源	33
3.3 网上找货源	35
3.3.1 到阿里巴巴进货	35
1. 注册为阿里巴巴会员	35
2. 在阿里巴巴上找商品	36
3.3.2 轻松成为网上代理	41

第2篇 轻松开店

第4章 迈出开店第一步



光盘演示路径：轻松开店\迈出开店第一步

4.1 成为淘宝会员	47
4.1.1 注册电子邮箱	47
4.1.2 注册淘宝会员	49
4.2 开通支付宝账户	51
4.2.1 激活支付宝实名认证	51
4.2.2 进行支付宝实名认证	54

4.3 为账户加密	60
4.3.1 防止淘宝账户被盗	60
1. 为淘宝账户加密	61
2. 找回淘宝账户密码	63
4.3.2 防止支付宝账户被盗	64
1. 修改支付宝登录密码	65
2. 找回支付宝登录密码	66
练兵场	68

——修改支付宝支付密码

第5章 拥有自己的店铺



光盘演示路径：轻松开店\迈出开店第一步

5.1 商品图片 DIY	70
1. 调整图片的方向	70
2. 调整图片的大小	72
3. 调整暗淡的商品照片	73
5.2 确定宝贝价格	74
5.2.1 定价策略	74
5.2.2 常用的定价方法	75
1. 定价原则	75
2. 定价技巧	76
5.3 发布 10 件商品	76
5.3.1 整理商品信息	76
5.3.2 发布商品	77
1. 一口价发布	78
2. 拍卖发布	81
5.3.3 修改上架商品的信息	82
1. 在“出售中的宝贝”中修改	82
2. 在宝贝详情中修改	83
5.4 申请店铺	84
5.4.1 申请店铺	84
5.4.2 店铺基本设置	86
1. 店铺基本设置	86
2. 添加友情链接	87
5.4.3 简单装修	88
1. 风格设置	88
2. 店铺公告	89
3. 店铺类目	90
5.5 推荐商品	92
5.5.1 掌柜推荐	92
5.5.2 橱窗推荐	95
练兵场	96

——使褪色衣服颜色还原

第6章 积极沟通



光盘演示路径：成功交易\积极沟通

6.1 交流的好助手——阿里旺旺	98
6.1.1 下载并安装阿里旺旺	98
6.1.2 与买家交流	101
1. 添加好友和为好友分组	101
2. 和好友交流	105
6.2 其他交流方式	119
6.2.1 使用站内信	119
6.2.2 使用宝贝留言	121
6.2.3 发送邮件	123
练兵场	124

——通知淘友新品上架

第7章 达成交易



光盘演示路径：成功交易\达成交易

7.1 确认交易价格	126
7.2 选择物流	127
7.3 款项处理	129
7.3.1 从支付宝中提现	129
1. 安装数字证书	129
2. 提现	133
7.3.2 查看账户明细	134
7.3.3 交易管理	135
7.3.4 为支付宝充值	136
7.3.5 处理退款	137
7.4 评价买家	139
练兵场	140

——查看物流详情

第8章 经营有道



光盘演示路径：经营有道

8.1 与“上帝”的交流技巧	142
8.2 主动出击寻找买家	145
1. 通过打听寻找买家	145
2. 发送红包邀请买家	147
8.3 快速为网店铺货	153

8.3.1 下载和安装淘宝助理	153
1. 淘宝助理简介	153
2. 下载和安装淘宝助理	154
8.3.2 用淘宝助理上传宝贝	156

8.3.3 掌握宝贝上架时间	159
8.3.4 导入与导出 CSV 文件	160
8.3.5 批量编辑宝贝	161
8.3.6 下载宝贝、备份和导入数据	163

第 3 篇 提升销量

第 9 章 宣传，让网店名扬天下



光盘演示路径：宣传，让网店名扬天下

9.1 店内宣传	169
1. 充分利用店铺留言	169
2. 友情链接也帮忙	170
3. 个人空间巧利用	170
4. 巧设店名	176
9.2 社区内宣传	177
1. 淘宝社区宣传	177
2. 支付宝社区宣传	179
3. 淘宝网上宣传	186
9.3 阿里旺旺巧帮忙	191
9.4 参加消费者保障计划	194
9.5 淘宝旺铺	195
9.5.1 开通旺铺	195
9.5.2 设置旺铺店招	198
9.5.3 添加推广区	200
9.5.4 设置旺铺的促销区	202
9.5.5 设置旺铺的标签页	203
9.5.6 旺铺宝贝多图功能	205
9.6 知己知彼	207
9.6.1 知己知彼	207
9.6.2 多向同行学习	208
练兵场	210

——在百度空间宣传

第 10 章 装修，让网店脱颖而出



光盘演示路径：装修，让网店脱颖而出

10.1 设计个性店标	212
10.1.1 静态店标	212
10.1.2 动态店标	216
10.1.3 可爱动态店标	221
10.1.4 上传店标	224
10.2 申请网络存储空间	225
10.3 巧做店铺公告	227
10.3.1 店铺公告的设计形式	227
10.3.2 把阿里旺旺加到公告中	228
10.3.3 带图片的店铺公告	230
10.3.4 动态图片公告	234
10.4 添加店铺计数器	238
10.5 设计分类导航	243
10.5.1 设计化妆品类宝贝分类导航	243
10.5.2 设计饰品类宝贝分类导航	252
练兵场	264

——制作联系方式图片

第 11 章 美化，让宝贝魅力无限



光盘演示路径：美化，让宝贝魅力无限

11.1 拍摄吸引眼球的宝贝照片	266
11.1.1 轻松搭建拍摄空间	266
11.1.2 选购拍摄器材	267
11.1.3 宝贝拍摄技巧	268
1. 服饰类	268
2. 箱包类	268

3. 饰品类	268
4. 玩具类	268
5. 食物类	269
11.1.4 用普通数码相机拍出好照片的技巧	269
11.2 组合宝贝图片	270
11.3 给宝贝图片添加边框	273
11.4 给宝贝图片添加水印	276
11.4.1 为单个宝贝图片添加水印	276
11.4.2 批量添加水印	280
11.5 为宝贝图片添加闪光	283
11.6 给宝贝图片更换背景或颜色	288
11.6.1 更换宝贝图片的背景	288
11.6.2 调整宝贝图片的颜色	291
练兵场	292

——制作赠送用的海报图片

第12章 售后，让网店越来越火



光盘演示路径：经验指导\售后，让网店越来越火

12.1 完善物流配送	294
12.1.1 网店主要的送货方式	294
12.1.2 选择合适的配送方式	295
12.1.3 售后服务有绝招	295
1. 售后实时跟踪	296

2. 整理售后信息	297
3. 与买家成为朋友	297
12.1.4 售后服务的技巧	297
1. 传递售后信息	298
2. 制定退换货制度	298
12.1.5 正确处理交易纠纷	299
12.1.6 维护客户关系	300

12.2 善用信用评价	300
-------------	-----

12.3 常见交易纠纷	302
-------------	-----

第13章 经验，让卖家少走弯路



光盘演示路径：经验指导\经验，让卖家少走弯路

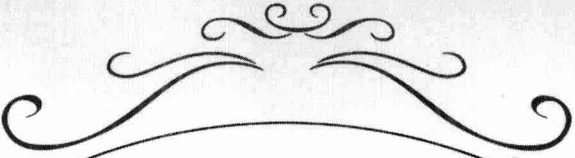
13.1 防止垃圾信息的骚扰	306
13.2 如何讨价还价	308
13.3 快速发货的技巧	309
13.3.1 发货管理	309
13.3.2 运费时效查询	310
13.4 淘宝帮助中心	311
13.4.1 咨询帮助中心	311
13.4.2 客户服务	312

附录1 网上开店实用技巧 100招

315

附录2 上网常见问题解答 200招

317



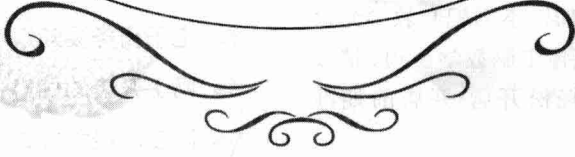
第1篇 开店准备

本篇介绍有关网上开店的一些基础知识和开店前的一些准备工作。先从网店的基础知识开始讲解，接着介绍开店前的准备工作，最后帮助读者学会如何定位和选择货源，轻松走好开店第一步。

第1章 了解网店

第2章 轻松做好准备

第3章 网上开店卖什么



第1章

了解网店

在现代生活中人们越来越离不开电脑，而互联网的飞速发展使越来越多的人选择在网购买自己喜爱的商品。各种电子商务网站层出不穷，蕴含着巨大商机的网店成为电子商务的主流。要在电子商务网上开店，首先必须了解网上开店的基础知识，主要包括电子商务的基础知识、网上开店的优劣、了解网店的经营方式和顾客群的特点、认识网上开店的交易平台等。

关于本章知识，本书配套教学光盘中有相关的多媒体电脑教学视频，请读者参看光盘【轻松开店\开店前期准备】。

光盘链接

电子商务要知道

网上开店的优劣

网店的经营方式

了解网上顾客群的特点

认识网上开店的交易平台

1.1 电子商务要知道

网上开店的过程中会涉及很多电子商务的知识,所以在网上开店之前用户应该对此有一些了解。什么是电子商务?它有哪些模式?本节主要介绍这方面的有关知识。

1.1.1 电子商务简介

电子商务源于英文 Electronic Commerce, 缩写为 EC。顾名思义,其内容包含两个方面,一是电子方式,二是商贸活动。

电子商务通常是指在全球各地广泛的商业贸易活动中,在互联网开放的网络环境下,基于浏览器/服务器应用方式,买卖双方不谋面地进行各种商贸活动,实现消费者网上购物、商户之间网上交易和在线电子支付以及各种商务活动、交易活动、金融活动和相关综合服务活动的一种新型的商业运营模式。

通俗来讲,卖家从寻找买家开始,一直到洽谈、订货、在线付(收)款、开具电子发票以至电子报关、电子纳税等一系列工作都是通过互联网一气呵成的。

完整的电子商务的实现还涉及很多方面,除了买家、卖家外,还要有银行或金融机构、政府机构、认证机构、配送中心等机构的加入才可以。网上银行、在线电子支付等条件和数据加密、电子签名等技术在电子商务中发挥着不可或缺的作用。

1. 电子商务的作用

电子商务是互联网爆炸式发展的直接产物,是网络技术应用的全新发展方向。互联网本身所具有的开放性、全球性、低成本、高效率的特点,也成为电子商务的内在特征,并使电子商务大大超越了作为一种新的贸易形式所具有的价值,它不仅会改变企业本身的生产、经营、管理活动,而且将影响到整个社会的经济运行与结构。

(1) 电子商务将传统的商务流程电子化、数字化。一方面以电子流代替了实物流,可以大量减少人力、物力,降低成本;另一方面突破了时间和空间的限制,使得交易活动可以在任何时间、任何地点进行,从而大大提高了效率。

(2) 电子商务所具有的开放性和全球性的特点,为企业创造了更多的贸易机会。

(3) 电子商务使企业可以以相近的成本进入全球电子化市场,使得中小企业有可能拥有和大企业一样的信息资源,提高了中小企业的竞争能力。

(4) 电子商务重新定义了传统的流通模式,减少了中间环节,使得生产者和消费者的直接交易成为可能,从而在一定程度上改变了整个社会的经济运行方式。

(5) 电子商务提供了丰富的信息资源,为各种社会经济要素的重新组合提供了更多的可能,这将影响到社会的经济布局 and 结构。

总而言之,电子商务改变了从开发到生产、到流通、到消费、到金融运作的整个经济过程,正在变革、刷新着管理观念、理论与方法。

2. 电子商务的安全性

在应用过程中电子商务主要通过加密技术、密钥管理技术、数字签名、互联网电子邮件的安全协议、UN/EDIFACT 的安全、安全电子交易规范(SET)等安全技术及相关标准规范,保证其安全性。

(1) 有效性。

EC 以电子形式取代了纸张,作为贸易的一种形式,其信息的有效性将直接关系到个人、企业或国家的经济利益和声誉。因此,保证贸易数据在确定的时刻、确定的地点的有效性是必不可少的。

(2) 机密性。

EC 是建立在一个较为开放的网络环境上的(尤其互联网是更为开放的网络),维护商业机密是 EC 全面推广应用的重要保障。因此,要预防非法的信息存取和信息在传输过程中被非法窃取。

(3) 完整性。

EC 简化了贸易过程,减少了人为的干预,同时也带来维护贸易各方商业信息的完整、统一的问题。数据输入时的意外差错或欺诈行为可能导致贸易各方信息的差异。此外,数据传输过程中信息的丢失、信息的重复或信息传送次序的差异也会导致贸易各方信息的不同。贸易各方信息的完整性将影响到贸易各方的交易和经营策略,保持贸易各方信息的完整性是 EC 应用的基础。

(4) 可靠性/不可抵赖性/鉴别。

EC 可能直接关系到贸易双方的商业交易。如何确定要进行交易的贸易方正是要进行交易所期望的贸易方这一问题,则是保证 EC 顺利进行的关键。在无纸化的 EC 方式下,通过手写签名和印章进行贸易方的鉴别已是不可能的。因此,要在交易信息的传输过程中为参与交易的个人、企业或国家提供可靠的标识。

(5) 审查能力。

根据机密性和完整性的要求,应对数据审查的结果进行记录。

3. 电子商务的服务

(1) 售前服务,企业可利用网上主页(Homepage)和电子邮件(E-mail)在全球范围内作广告宣传;客户可借助网上检索(Search)工

具迅速地找到所需要的商品信息。

(2) 售中服务,即咨询洽谈、网上订购、网上支付等商务过程,甚至包括直接试用产品的机会等。

(3) 售后服务,主要包括帮助客户解决产品使用中的问题,排除技术故障,提供技术支持,传递产品改进或升级的信息以吸引客户。网上售后服务不仅响应快、质量高、费用低,而且可以大大降低服务人员的工作强度。

1.1.2 电子商务模式

电子商务涵盖的范围很广,一般可分为企业对企业(Business to Business)、企业对消费者(Business to Consumer)和消费者对消费者(Consumer to Consumer)3种模式。

1. B2B简介

B2B(Business to Business)是企业对企业的电子商务,即企业与企业之间通过互联网进行产品、服务及信息的交换。通俗的说法是,企业通过内部信息系统平台和外部网站,将面向上游供应商的采购业务和下游代理商的销售业务有机地联系在一起,从而降低彼此之间的交易成本,提高满意度,完成商务交易的过程。这些过程包括发布供求信息,订货及确认订货,支付过程及票据的签发、发送和接收,确定配送方案并监控配送过程等。

目前企业采用的 B2B 可以分为以下两种模式。

(1) 面向制造业或面向商业的垂直 B2B。垂直 B2B 可以分为两个方向,即上游和下游。生产商或商品零售商可以与上游的供应商形成供货关系,比如 Dell 电脑公司与上游的芯片和主板制造商就是通过这种方式进行合作的。生产商与下游的经销商可以形成销货关系,比如思科(Cisco)与其分销商之间进行的交易。

(2) 面向中间交易市场的 B2B。这种交易模式是水平 B2B，它是将各个行业中相近的交易过程集中到一个场所，为企业的采购方和供应方提供了一个交易的机会，像阿里巴巴、中国制造网、环球资源网等。

B2B 只是企业实现电子商务的一个开始，它的应用将会得到不断地发展和完善，并适应所有行业的企业的需要。

2. B2C简介

B2C (Business to Consumer) 是我国最早产生的电子商务模式，以 8848 网上商城正式运营为标志。B2C 是电子商务按交易对象分类中的一种，即商业机构对消费者的电子商务。消费者通过网络在网上购物、网上支付。这种模式节省了客户与企业的时间和空间，大大提高了交易效率，尤其对于工作忙碌的上班族，这种模式可以为其节省宝贵的时间。

B2C 电子商务一般以网络零售业为主，主要借助于互联网开展在线销售活动。我国 B2C 电子商务网站虽然起步较晚，但发展较快。目前，B2C 电子商务网站已经遍布各行各业，如网上销售电脑、图书、衣服、鲜花、电话卡等。目前 B2C 电子商务的付款方式是货到付款与网上支付相结合，而大多数企业的配送选择物流外包方式以节约运营成本。

目前，有名的 B2C 电子商务网站有许多，如戴尔公司、上海书店等。

B2C 网站的代表是亚马逊，是公司向顾客销售的经营模式。

3. C2C简介

C2C (Consumer to Consumer) 同 B2B、B2C 一样，也是电子商务的运营模式之一。不同的是，C2C 的消费者 (consumer) 与消费者 (consumer) 之间的电子商务主要是指网上买卖，即 C2C 商务平台为买卖双方提供一个在线交易平台，使卖方可以主动提供商品上网出售，而买方可以自行选择商品购买。因为是个人与个人之间的交易，故 C2C 模式的主要特点就是大众化交易。

目前 C2C 电子商务企业采用的运作模式是通过为买卖双方搭建拍卖平台，按比例收取交易费用，或者提供平台方便个人在上面开店铺，以会员制的方式收费。互联网突破了地域的局限，把全球变成一个巨大的“地摊”，而互联网的虚拟性决定了 C2C 的交易风险更加难以控制。这时，交易集市的提供者必须处于主导地位，建立起一套合理的交易机制，一套有利于交易在线达成的机制。电子商务网站推出的“支付宝”、“安付通”等支付工具以及赔付制度在很大程度上改善了这种购买信任危机。

C2C 网站的典型代表是淘宝网、易趣、拍拍、百度有啊等。

4. B2B、B2C和C2C的区别

B2B：企业间的 EC。

B2C：企业对个人的 EC。

C2C：个人对个人的 EC。

就上述三者而言，B2B 应该是我国目前盈利状况最好的电子商务商业模式。这种模式是电子商务 3 种模式中最具有发展潜力的，也是最值得关注和探讨的。

1.2 网上开店的优劣

利用互联网进行网上购物的消费者逐渐增多，同时各种电子商务网站也层出不穷，而网上店铺（简称网店）也如雨后春笋，越来越多。网店不仅带给买家便捷时尚的购物体验，也给卖家带来了巨大的商机。

与实体店相比,网上店铺这种独特的商业模式充满了更多的商机。网上店铺的进货渠道直接且多样,不仅丰富了产品种类,而且降低了商品价格。以“拍卖”形式进行的大量民间交易给消费者带来的直接好处就是更多的产品选择和更实惠的价格。同样,对于卖家而言,不仅节省了费用,而且营业不受时间和空间的限制。

(1) 网上开店商家投资少,且收益快。

网上店铺比同等规模的实体店铺“租金”要少得多,同时租金不会因为营业面积的增加而增加,投资者也不用为延长营业时间而增加额外的费用。广告价格绝对便宜,有分类搜索引擎确保顾客在 10 秒钟内搜到用户的店铺。

(2) 网上开店基本不需要占压资金。

实体店铺的进货资金少则几千元,多则数万元,而网上店铺则不需要占压资金。网店掌柜只要联系好固定的供货商,在实际交易中就不需存货,只需在供货商处拿到少量的样品,回家拍好图片放到网上,待有顾客下单时再去供货商处补货,而且所卖商品不容易断货。这一优势使得网上店家可以把租金、货款等方面节省的资金划到商品的单价上,因此网上商品的价格要比实体店铺的低得多。例如,在实体店售价 200 多元的银质项链,在网上店铺只要 100 多元甚至几十元就可以买到,这种价格优势成为网上店铺竞争中的重要砝码。

(3) 网上店铺营业时间长达 24 小时。

网上店铺延长了店铺的营业时间,可以一天 24 小时、一年 365 天不停地运作,不用专人值班看店,照常营业。实体店铺的营业时间一般为 8~12 小时,遇上坏天气或者老板、店员有急事还不得不暂时歇业。对于所有的商家来说,时间永远都是金钱。有些店主为了生意不受影响,往往吃住在店里,牺牲了不少个人生活的时间。网上店铺则节省了人力方面的投资,不用雇佣帮手,店主完全可以在享受生活的同时把自家的网上小店

打理得井井有条;还避免了因为来不及照看店铺而带来的收入损失。同时,营业时间不受限制,买家可以在任何时间登录、购物。交易时间上的全天性和全年性使得交易成功的概率大大提高。

(4) 网上店铺销售规模不受地盘的限制。

实体店铺有多大就只能摆放多少商品,生意大小常常被店铺面积限制。而在网上,即便在地面上只有一个小商店,甚至没有门面,开店的生意也可以照样做得很大。

(5) 网上店铺不受店面空间的限制。

哪怕只是街边小店,在网上却可以拥有百货大楼那么大的店面,只要投资者愿意,可以摆上成千上万种商品。目前国内最大的专业拍卖网站同时在线的商品要超过 10 万件——已超过一些大超市。

(6) 网上开店不受地理位置的影响。

不管客户离店有多远,即使是在拐千八百道弯的千里之外的小胡同里,在网上,客户一样可以很方便地找到网上店铺。这使得消费群体突破了地域的限制。

(7) 网上店铺人气旺盛,赚钱没有上限。

网上店铺面向的是全国乃至全球的消费者,这个潜在市场是实体店铺,甚至是大型商场都无法比拟的。只要商品有特色,经营得法,网上店铺每天可以带来成千上万的客流量,大大增加了销售收入。

当然任何事情都不会尽善尽美,网上店铺也有一些不足之处。

(1) 交易时间较长。由于买家看不到实物,需要花大量的时间进行交流。另外,从买家确定购买,到买家付款、卖家发货,再到买家收到商品以及卖家确认收款这一周期的时间比较长。

(2) 花费精力。卖家从进货,到拍图、修图、上传,再到交易、发货、售后服务等,需要花费很大的精力进行处理。

(3) 诚信度要求高。相对于网下实体店铺一手