

21世纪

职业教育规划教材

职业活动导向型特色教材

电子商务 应用

DIANZI SHANGWU YINGYONG

李欣 曾文华 编



化学工业出版社

21世纪

职业教育规划教材

职业活动导向型特色教材

电子商务 应用

DIANZI SHANGWU YINGYONG



李欣 曾文华 编



化学工业出版社

· 北京 ·

本教材符合教育部职业教育培养目标,立足于国家“电子商务师”职业标准,知识结构合理,内容包括:认识电子商务、互联网应用、网上开店、网店装修、网络营销、电子商务安全、网页设计与专业网站建设。本教材摒弃了枯燥的理论和技術,改进了同类教材技术性太强的特点,力求知识点:短、精、简。用图表、插图等多种形式表现,做到通俗易懂。

本教材适用于所有非电子商务专业的“电子商务基础”、“电子商务”课程教学用书,也可作为在职相关人员的岗位培训和自学用书。

图书在版编目(CIP)数据

电子商务应用/李欣,曾文华编. —北京:化学工业出版社, 2009. 8

21世纪职业教育规划教材. 职业活动导向型特色教材
ISBN 978-7-122-05829-4

I. 电… II. ①李…②曾… III. 电子商务-职业教育-教材 IV. F713.36

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第110149号

责任编辑:于 卉

文字编辑:赵爱萍

责任校对:郑 捷

装帧设计:尹琳琳

出版发行:化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011)

印 刷:北京云浩印刷有限责任公司

装 订:三河市前程装订厂

787mm×1092mm 1/16 印张12¹/₂ 字数335千字 2009年8月北京第1版第1次印刷

购书咨询:010-64518888(传真:010-64519686)

售后服务:010-64518899

网 址: <http://www.cip.com.cn>

凡购买本书,如有缺损质量问题,本社销售中心负责调换。

定 价:26.00元

版权所有 违者必究

前言



职业活动导向型经济管理类系列教材,是在对市场作充分调研和分析的基础上,以职业活动为导向,任务式、项目式教学为主线,体现以学生为学习主体,教师为学习向导的思想,将教材内容联系实际工作需要,围绕工作人员所需知识和能力进行编写。

本教材主要有以下六大特色。

(1) 内容前沿 本教材符合教育部职业教育培养目标,立足于国家“电子商务师”职业标准,知识结构合理,内容包括:认识电子商务、互联网应用、网上开店、网店装修、网络营销、电子商务安全、网页设计与专业网站建设。

(2) 实用性强 本教材摒弃了枯燥的理论和技術,改进了同类教材技术性太强的特点,力求知识点:短、精、简,通过成功和不成功的案例,引导学生主动读教材,引导学生通过案例去思考、讨论,在实际操作和案例中实现课堂教学与社会实践需要的过渡。

(3) 结构新颖 本教材突出“项目—任务式”学习方法,包括六大项目,每个项目中有相应的学习任务,任务中包括:学习目标、案例解读、知识链接、任务拓展、单元评估,在参考国外优秀专业教育教材及教学方法的同时,结合我国专业教育的特点和多年有关电子商务教学的经验,教材中体现“学—讲—练—评”的指导思想。

(4) 图文并茂 教材努力化解理论知识,力求简单明了,用图表、插图等多种形式表现,做到通俗易懂,培养学生踏实、肯干的作风以及在互联网环境中“小事也可以成就大事业”的信心。

(5) 案例丰富 教材中穿插“案例解读”,案例选题尽可能贴近学生所涉及的社会范围,引导学生养成良好的思考和学习习惯,激发自主学习的积极性;在案例中设置“任务拓展”以拓宽学生的应用能力和知识面,丰富教材内涵;通过“小练习”边学边练,集启发性 and 思考性于一体。

(6) 考评形式多样 单元评估主要包括两张评价表:自我评价和教师评价,目的在于督促和检验学生的学习效果,提高学生的责任意识 and 自我管理的能力。

本书由李欣、曾文华编写,李欣负责教材的规划、组织与总纂,项目一、项目三、项目四由李欣编写,项目二、项目五、项目六由曾文华编写,吕福智老师主审。

本教材适用于所有非电子商务专业的“电子商务基础”、“电子商务”课程教学用书,也可作为在职相关人员的岗位培训和自学用书。

本书在编写的过程中,得到了广东省电子商务考试平台的大力支持,在此,非常感谢广州市白云工商技师学院、广州白云工商高级技工学校职业教育研究所专家们给予的悉心指导和大力支持!

由于时间仓促和水平有限,本书疏漏与不当之处在所难免,敬请同行及广大读者赐教和指正,以便修订。

编者

2009年4月



目 录

项目一 认识电子商务 001

- 任务一 初识电子商务.....002
- 任务二 B2C电子商务.....019
- 任务三 B2B电子商务.....044

项目二 互联网应用 055

- 任务一 IE浏览器的使用.....056
- 任务二 电子邮件的收发与管理.....063
- 任务三 常用工具的使用.....072

项目三 网上开店 079

- 任务一 开店准备.....080
- 任务二 网店装修.....099
- 任务三 商品管理.....115

项目四 网络营销 121

- 任务一 网络市场调研.....122
- 任务二 网络营销产品策略.....128
- 任务三 价格策略.....133
- 任务四 网络促销.....139
- 任务五 沟通策略.....143

项目五 电子商务安全 147

- 任务一 病毒防治.....148
- 任务二 文件加密与解密.....156
- 任务三 被损文件的恢复.....161
- 任务四 申请数字证书.....166

项目六 网页设计与专业网站建设 172

- 任务一 Photoshop操作.....173
- 任务二 Flash动画制作.....177
- 任务三 Frontpage网页设计与网站建设.....184

参考文献 194

项目一

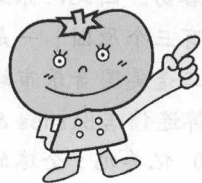
认识电子商务

知识目标



1. 明确电子商务中“商务”与“电子”的关系，能够对比分析传统商务与电子商务的运作过程，熟悉电子商务的交易模式。
2. 学会识别B2C、B2B网站的经营模式与收益模式。

能力目标



1. 通过成功案例激发学生学习动力，培养学生学习的主动性。
2. 通过小组讨论认识电子商务的业务特点和优势，锻炼学生沟通能力、表达能力和自我管理能力。
3. 学会识别B2C、B2B网站的经营模式与收益模式，锻炼学生总结归纳的能力、设计能力。
4. 培养学生时间观念及提高工作效率的职业意识。

任务一 初识电子商务



任务描述



1. 认识电子商务特性及“物流、信息流、资金流”。
2. 体会并比较传统商务与电子商务的区别。
3. 学会在新浪等网站申请邮箱服务，学会用户的申请与注册。



案例解读

案例1

电子商务之父



图1-1 电子商务之父——贝佐斯

只要谈到电子商务或网络书店，贝佐斯（Jeff Bezos）这个名字几乎可以说是无人不知，无人不晓。网虫昵称他为“电子商务之父”。美国时代杂志在2000年1月3日出版了跨年的特刊，并遴选“亚马逊网络公司的贝佐斯”作为“年度风云人物”的代表，并且用了近18页的全版版面，称赞贝佐斯的丰功伟业，其影响力由此可见一斑。

谈及亚马逊，公司的创办人贝佐斯淡淡地说：“我们要创建一个前所未有的

事物。”1994年，30出头的贝佐斯，是D. E. Shaw & Co. 的一位副总裁。有一天他上网浏览时，发现了一个统计数字：网络使用人数每个月以2300%的速度在成长。吃惊之余，他开始思考：既然有这样的一种趋势，那么该如何在这样的时间里创造无穷的商机呢？他花了两个月的时间研究了网络销售业的潜力与远景，最后得到的结论是：顾客价值。除非你能够创造具有足够的价值给顾客，否则使用老方法的习惯对顾客而言比较容易。因此，你必须要做“除了网络别无他人能做”的生意。最后，他想到了书籍。这里有三个原因：一是因为美国每年出版的图书有将近130万种，而音乐制品大约有30万种；二是美国音乐市场已经由6家大的录制公司控制，而图书市场还没有形成垄断，即使是老牌连锁店Barnes & Noble的市场占有率也只有12%，而且每年图书行业的营业额能够达到250亿美元；全球的书籍更是多达300多万种，书籍零售有820亿美元的市场；三是读书是很多人的爱好，在国外，有80%的人说读书是他们的业余爱好之一。因此，1995年，贝佐斯辞去了副总裁的职位，失去一个圣诞节红利高达六位数的工作而去创立一间网络公司，哪怕是失败。最后他选择了书籍作为网络销售的突破口，公司地点选择了西雅图，因为那里是书籍发行商英格姆（Ingram）的大本营。

案例思考1



1. 电子商务之父是谁?
2. 贝佐斯和他的合伙人开发了网络的什么项目? 网站名称是什么?
3. 是什么动力让贝佐斯辞去收入颇丰的副总裁工作? 他不怕失败吗?
4. 在你的印象中电子商务是指什么? 创建电子商务业务需要哪些基本条件?

案例2

早在20世纪70年代,美国航空运输业处于激烈的竞争状态,美国航空公司及时地开发了计算机联网订票系统。乘客可以在美国的各个公司的售票点、旅行社通过计算机终端查询全国范围航班的时刻、票价、空位情况等信息,并进而通过终端订票。这一系统的投入使用,立即改变了航空运输业的经营模式:原来只能在就近的售票点买票,如果这个售票点的票售完了,则必须到另一个售票点去购买,造成乘客购票难,而且航空公司售票点的航班座位分配不均匀;而现在情况则大不相同,在全国可以预订机票,不仅给乘客购票带来了方便,也解决了航班座位分配不均的问题,航空公司可以彻底不用考虑座位调配的问题了。现在,全世界的机票销售都采用了计算机网络系统。

案例3

80后新贵财富名单

2006年在互联网上诞生了一批新新人类,他们改写了成功人士的形象:

李想:身家两亿元人民币,1981年出生,泡泡网CEO,从最初几千元的进账到一亿以上身家,时间不过短短四年。

戴志康:身家过亿元人民币,1981年出生,康盛世界CEO。靠做软件起家。

韩寒:身家400万元人民币,1982年出生,作家。其第一部小说《三重门》迄今为止发行了190万余册,稿费超过200万元。

赵宁:身家过亿人民币,1983年生,非常在线CEO。2003年创业,后成立非常在线,做IT专业硬件。

高燃:身家过亿元人民币,1981年出生,MYsee总裁。财经记者出身,2003年进入IT界创业。

茅侃侃:身家过亿元人民币,1983年出生,Majoy总裁。2004年正式创业。

案例思考2



1. 2006年他们的年龄是否与自己相仿?
2. 80后新贵财富名单上的六个人有什么共同的特点?
3. 电子商务是新开业的企业的专利,与传统企业是否相关?为什么?
4. 网络商机是如何开发的,需要具备哪些方面的条件?

案例4

Dell 公司的沟通模式

戴尔公司是最成功的采用网络直销的计算机公司，戴尔公司提供了一种特殊的网上用户设计计算机的网页

戴尔公司的网站如图 1-2、图 1-3 所示。

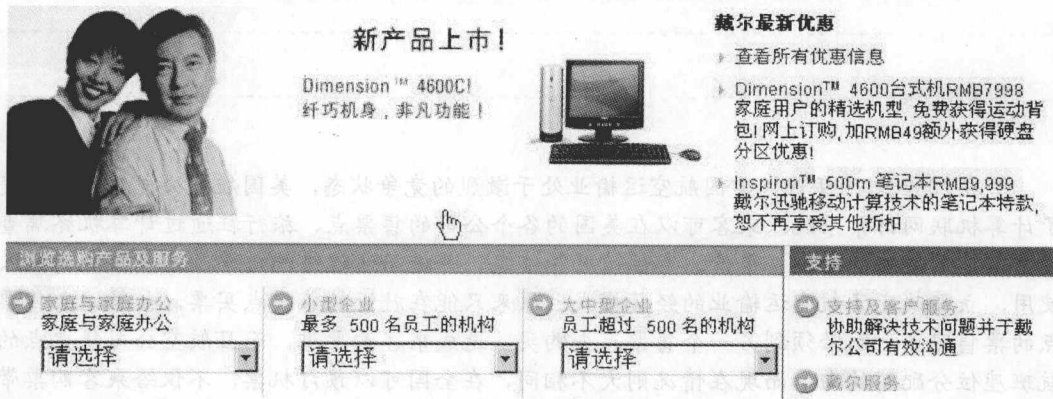


图1-2 戴尔公司的网站

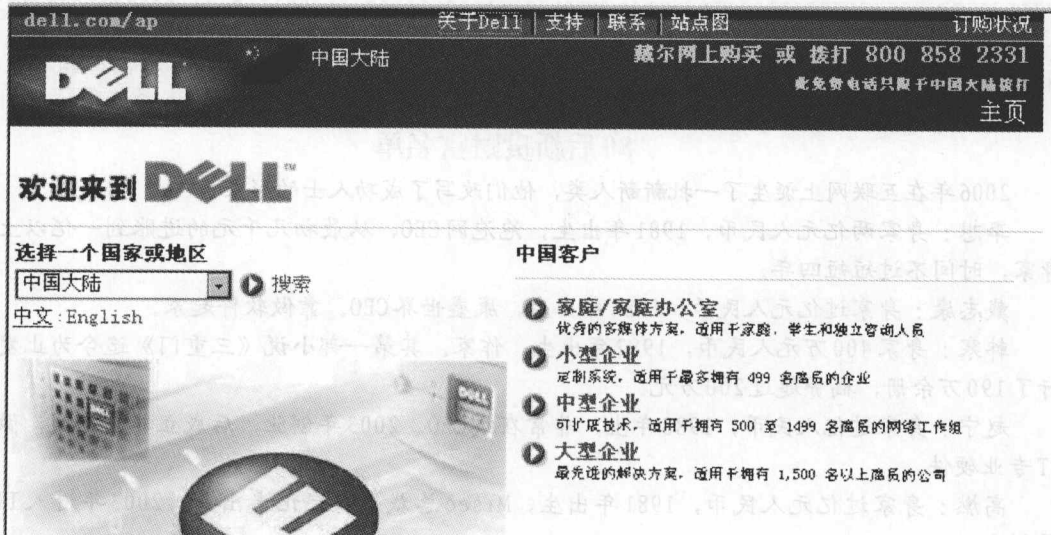


图1-3 戴尔公司的网站

案例思考3



1. 仔细观察图 1-2、图 1-3 中的网页，说出 Dell 与客户沟通的方式主要有哪些？
2. 如果没有网络，Dell 能否实现直销？
3. 电子商务用什么工具进行商务活动？

知识链接

一、传统商务与电子商务



(一) 什么是商务与商务活动

1. 商务的含义

以实现商品或服务的交易而开展的一系列的经营管理活动的总称。

2. 商务活动

包括采购、生产、销售、商贸磋商、价格比较、经营决策、营销策略、推销促销、公关宣传、售前/售后服务、客户关系、咨询服务等。

(二) 认识商务活动过程

1. 买方在商务过程中的业务活动

仔细观察图1-4，由学生回答：零售业中买方、卖方的业务活动有哪些？

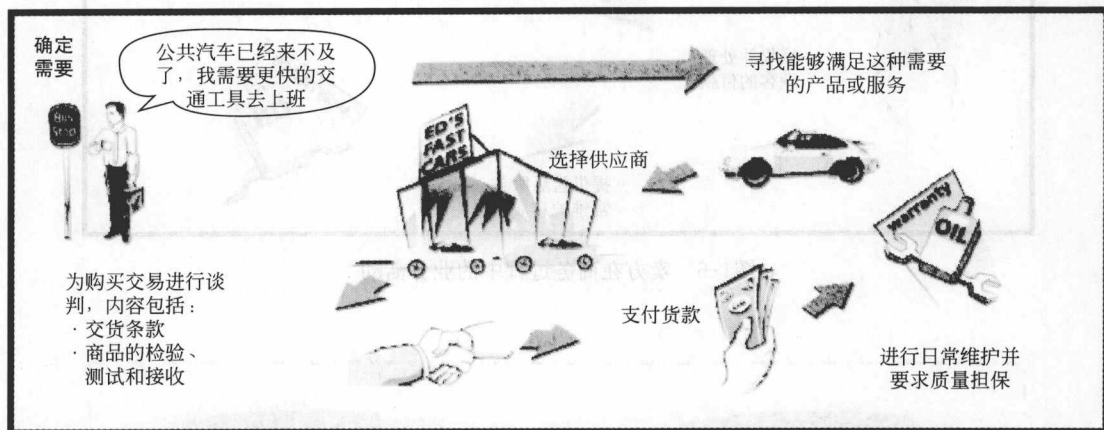
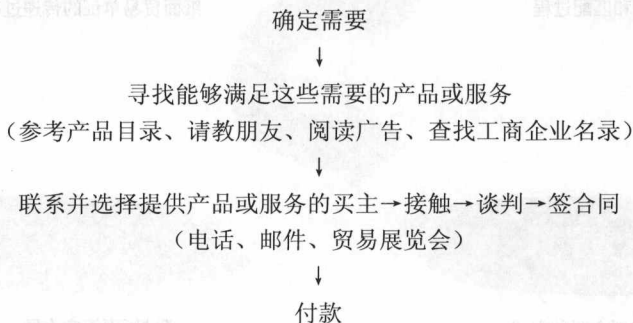


图1-4 买方在商务过程中的业务活动

买方的业务活动内容如下。



2. 卖方在商务过程中的业务活动

仔细观察图1-5，传统商务活动一般有以下四个基本环节，如图1-6所示。

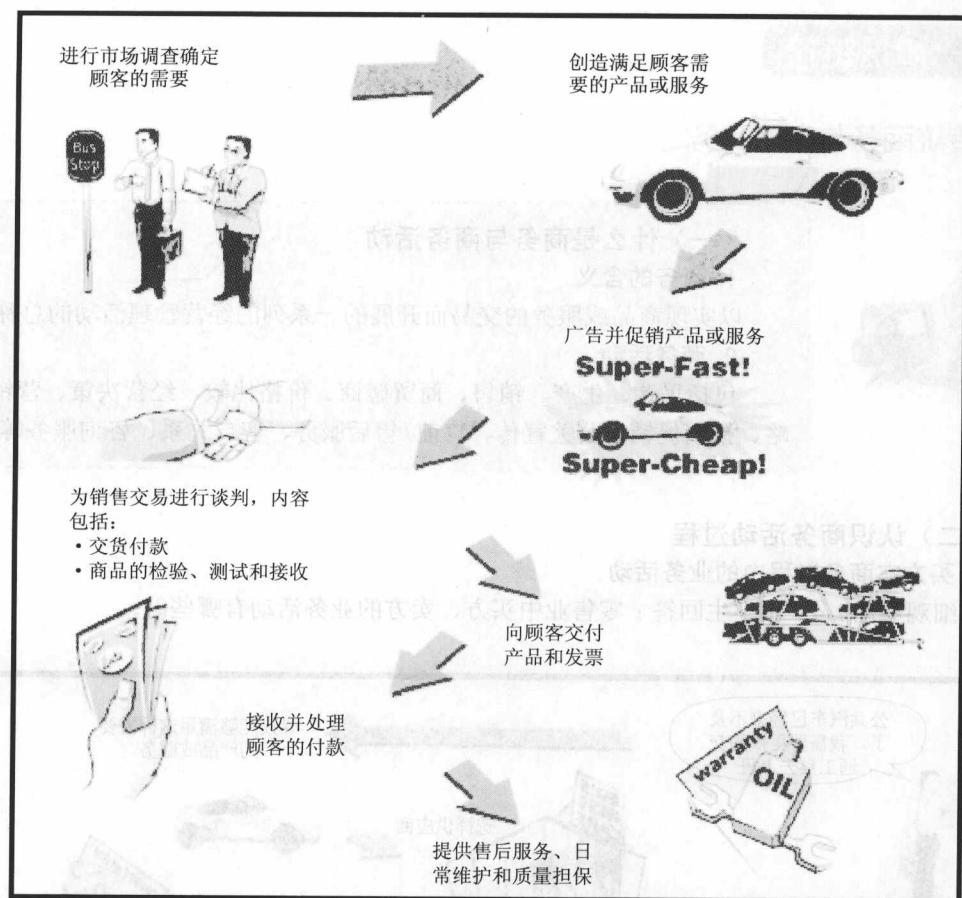


图1-5 卖方在商务过程中的业务活动

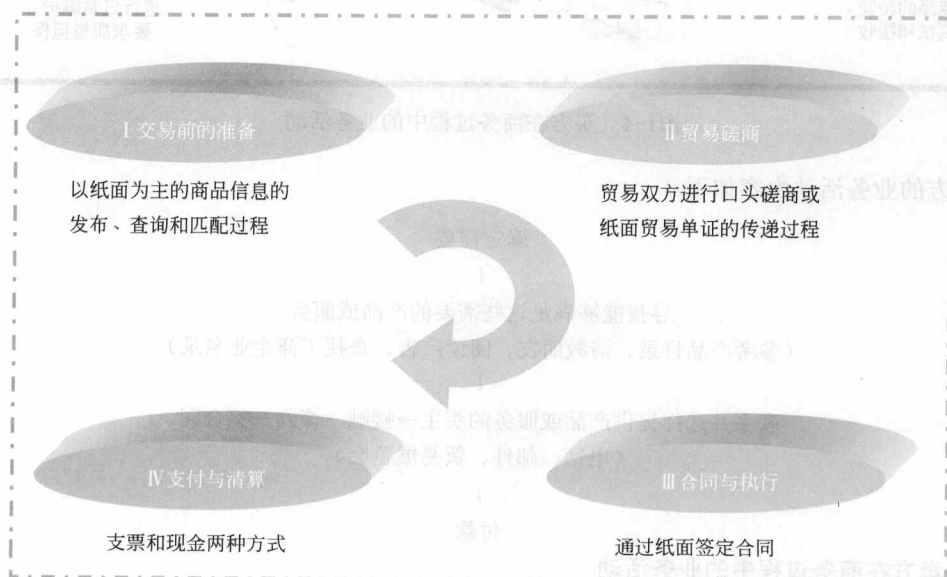


图1-6 商务活动的四个基本环节

(三) 电子商务

1. 商务工具的变迁

商务工具的变迁如图1-7所示。

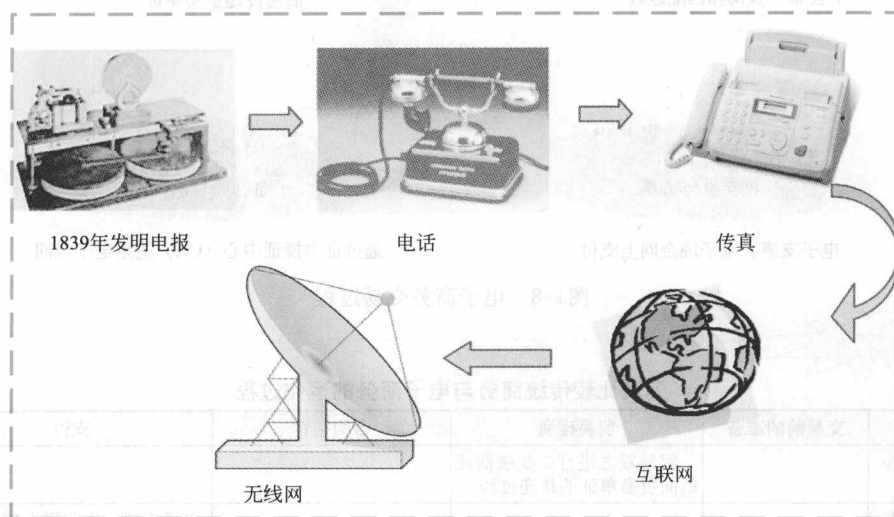


图1-7 商务工具的变迁

练习1

列表比较商务工具的特点

项 目	电 报	电 话	传 真	互 联 网	无 线 网
费用					
方便程度					

2. 什么是电子商务

电子商务的英文名大部分用Electronic Commerce，简称为EC，有的也用Electronic Business，简称为EB。

广义上的电子商务（Electronic Business, EB）：各行各业，包括政府机构和企业、事业单位各种业务的电子化、网络化，可称作电子业务。

狭义的电子商务（Electronic Commerce, EC）：人们利用电子化手段进行的以商品交换为中心的各种商务活动，也可称作电子交易。

就是在互联网开放的网络环境下，基于浏览器/服务器应用方式，实现消费者的网上购物，商户之间的网上交易，在线支付等有关方的网络服务的一种新型的商业运营模式。

3. 电子商务交易过程

电子商务交易过程主要包括以下环节：① 交易前的准备；② 交易谈判和签订合同；③ 办理交易进行前的手续；④ 交易合同的履行和索赔。具体如图1-8所示。

4. 传统商务与电子商务的比较

传统商务与电子商务的比较见表1-1。

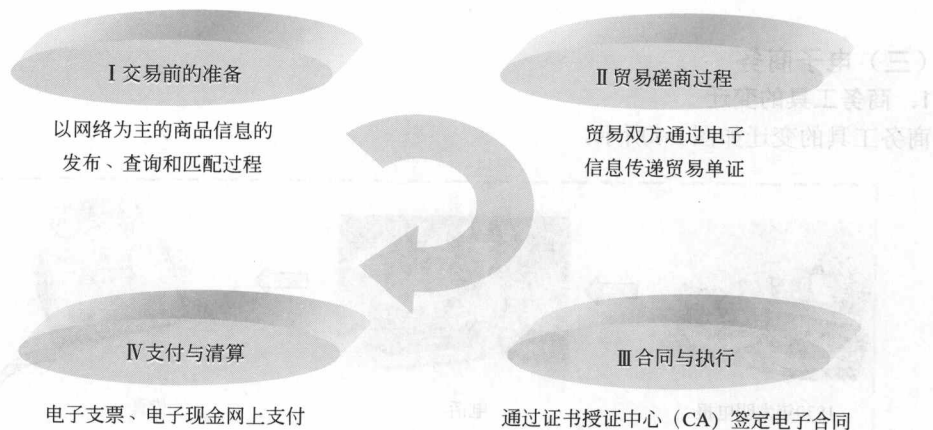


图1-8 电子商务交易过程

练习2

列表比较传统商务与电子商务的运作过程

项目	交易前的准备	贸易磋商	合同签订	支付
传统商务		贸易双方进行口头磋商或 纸面贸易单证的传递过程		
电子商务				电子支票、电子现金网上支付

表 1-1 传统商务与电子商务的比较

项目	传统商务	电子商务
信息提供	根据销售商的不同而不同	透明、准确
流通渠道	企业—批发商—零售商—消费者	企业—消费者
交易对象	部分地区	全球
顾客忠实度	(普通销售时)不固定	固定(购买方便、价格低廉)
交易时间	规定的营业时间内	24小时
销售方法	通过各种关系买卖	完全自由购买
营销活动	销售商的单方营销	双向通讯、PC、一对一
顾客方便度	受时间与地点的限制,还要看店主的眼色	顾客按自己的方式无拘无束地购物
对应顾客	需长时间掌握顾客的需求	能够迅速捕捉顾客的需求,及时应对
销售地点	需要销售空间(店铺)	虚拟空间

思考1

从表1-1中我们可以看到电子商务与传统商务相比具有很多优势,然而为什么说电子商务不能代替传统商务呢?

二、电子商务的分类

(一) 按照交易对象分类

1. 企业与消费者之间的电子商务

企业与消费者之间的电子商务即B2C (Business to Consumer) 电子商务。

2. 企业与企业之间的电子商务

企业与企业之间的电子商务即B2B（Business to Business）电子商务。

3. 企业与政府方面的电子商务

企业与政府方面的电子商务即B2G（Business to Government）电子商务。

上述三种电子商务的基本形式，可以派生出若干种派生形式，如C2B（Consumer to Business）、C2C（Consumer to Consumer）、G2B（Government to Business）等，三种基本电子商务形式的关系如图1-9所示。这些形式的运作过程与B2C和B2B电子商务基本类似，所以，本书将侧重点放在B2C和B2B电子商务的研究上，而对其他内容不做重点介绍。

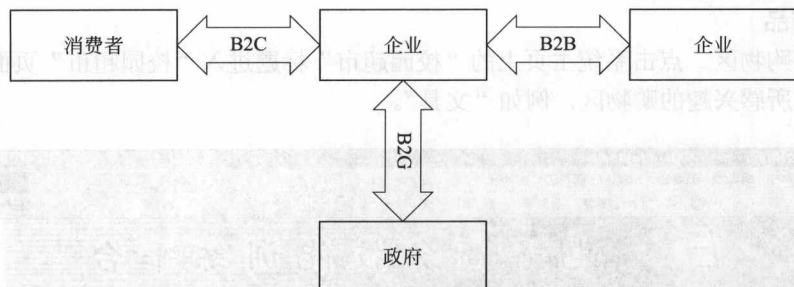


图1-9 B2C、B2B和B2G三者的关系

（二）按照商务活动形式分类

按照商务活动的内容分类，电子商务主要包括两类商业活动：一是间接电子商务——有形货物的电子订货；二是直接电子商务——无形货物和服务的网上交易。

（三）按照使用网络类型分类

根据使用网络类型的不同，电子商务目前主要有四种形式：EDI（Electronic Data Interchange，电子数据交换）商务、因特网（Internet）商务、Intranet（内联网）商务、移动（Mobile）电子商务。因特网商务、EDI商务和Intranet商务的关系如图1-10所示。

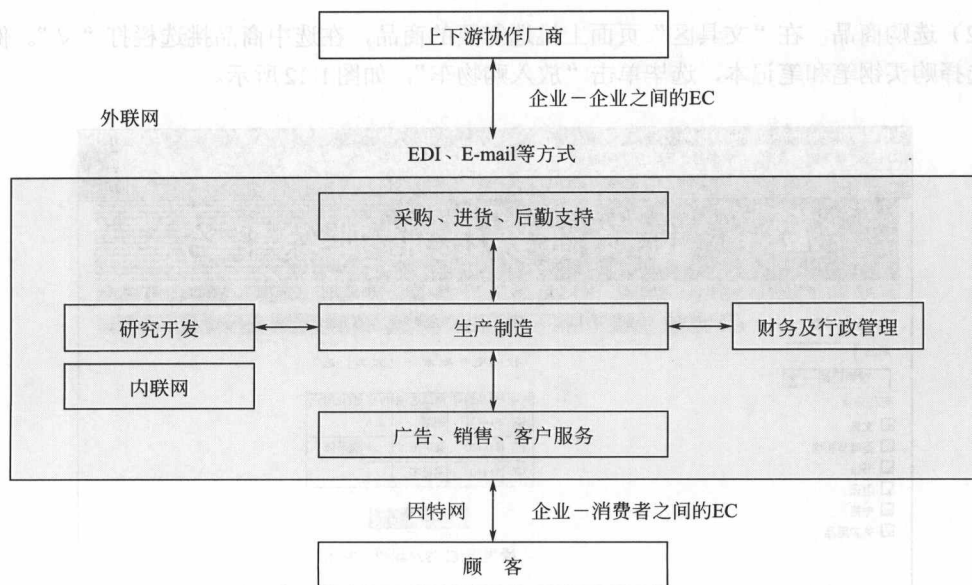


图1-10 因特网商务、EDI商务和Intranet商务的关系



实践操作

操作一：网上购物

以广东省电子商务考试平台作为练习平台，完成网上购物过程。

提供一网上商场，了解网上购物的过程和方法。

1. 搜索商品

页面的左边列出了所有商品的类别，在上面的文本框中，输入要查询的商品名称，然后在下拉菜单中选择查询范围，点击“go”图标即可。

2. 购买商品

(1) 选择购物区 点击系统主页上的“校园超市”标题进入“校园超市”页面，如图1-11所示，单击你所感兴趣的购物区，例如“文具”。

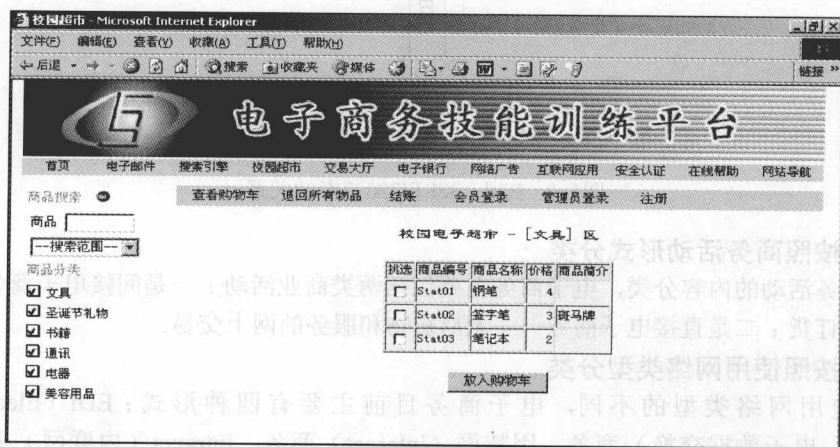


图1-11 选择购物区

(2) 选购商品 在“文具区”页面上挑选需要的商品，在选中商品挑选栏打“√”。例如，我们选择购买钢笔和笔记本，选毕单击“放入购物车”，如图1-12所示。

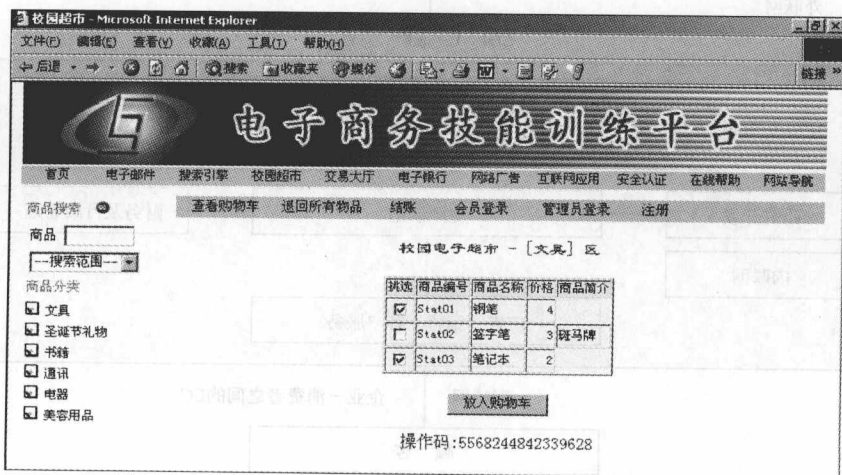


图1-12 选购商品

(3) 更改商品数量 点击上方菜单的“查看购物车”，系统会列出您所选择物品的清单，包括商品编号、商品名称、单价、数量、总价、商品简介及所有商品总价格，其中数量默认为一件，如图1-13所示。您可以点击取消框取消商品或在数量框中直接更改商品数量，更改完请务必点击“更改数量”图标，系统会响应您的更改要求并重新计出总价。例如，我们需要购买2只钢笔和3本笔记本，就在钢笔和笔记本的数量框中，分别更改为“2”和“3”，然后单击“更改数量”图标，此时，选购的物品清单出现了变化，如图1-14所示。

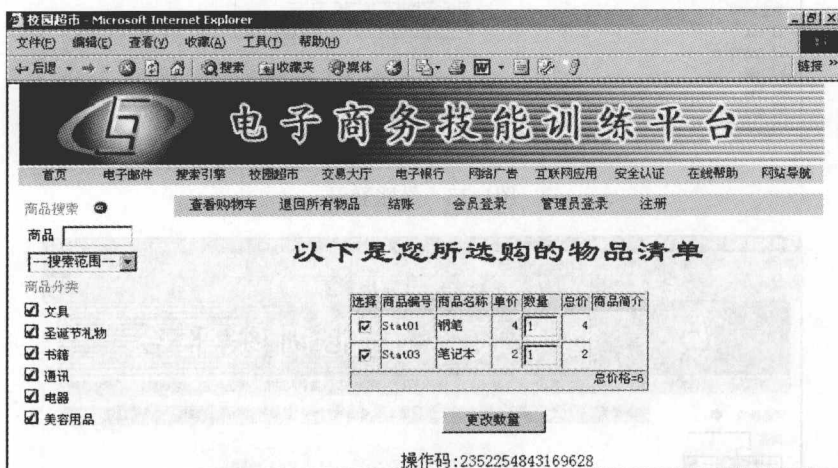


图1-13 更改数量前

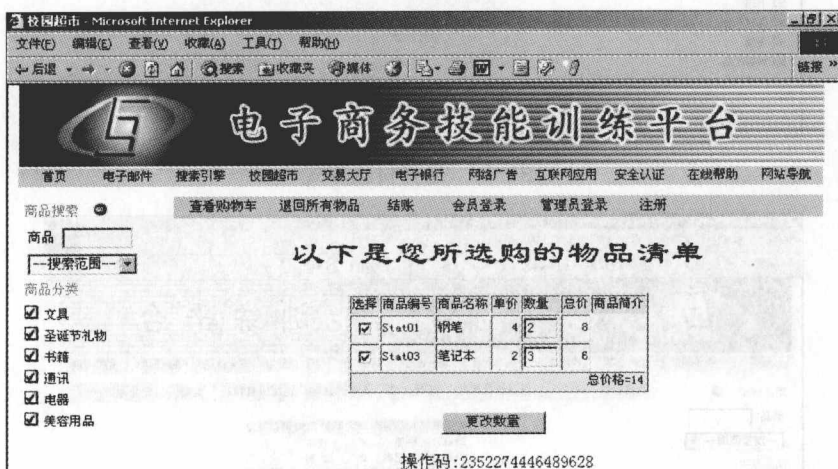


图1-14 更改数量后

(4) 购买其他商品 若您还有其他需要可以点击其他购物区，重复上述购物步骤。

(5) 取消选购 点击上方菜单的“退回所有物品”，可取消所有选购。

(6) 结账 如果尚未登录，则点击上方菜单的“结账”后，进入结账登录页面。如图1-15所示。输入用户名及密码，点击“提交”按钮。非会员请点击“注册”，注册一个新用户。

(7) 付款 提交后选择付款方式，如图1-16所示。

选择“货到付款”或“网上付款”，点击“提交”按钮，进入订购页面。如图1-17所示。

在“订购”页面填写“用户信息”，包括用户名、姓名、电子邮箱、送货地址、电话、邮政编码和付款方式，每一项都不能空。填写完毕后按“订购”图标。

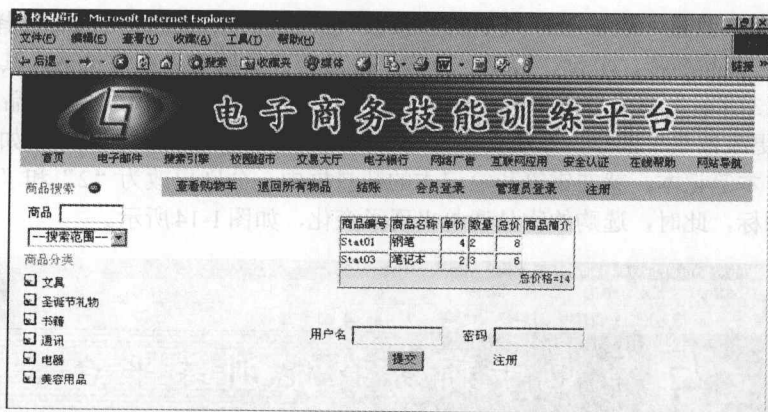


图1-15 结账登录

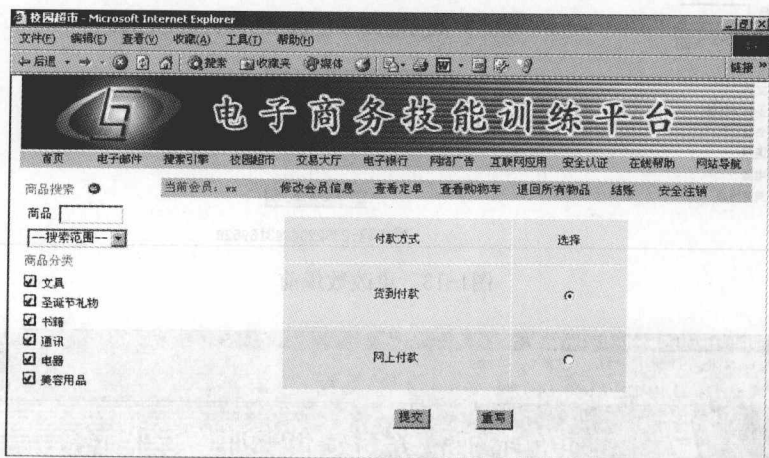


图1-16 选择付款方式

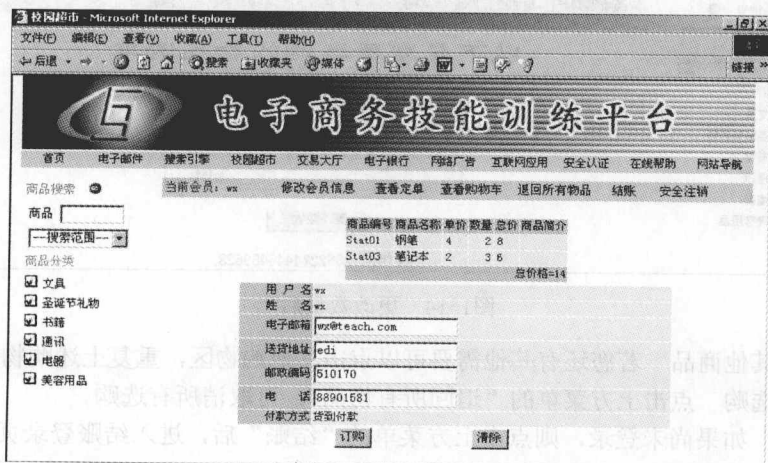


图1-17 订购

如果付款方式是“货到付款”，则出现“您的订单已送出，多谢光临”页面，这表示已完成此次购物过程。如图1-18所示。如果付款方式是“网上付款”，点击“订购”后，选择“银行卡支付”或“电子钱包支付”。