

◆ 21世纪高职高专规划教材——电子商务

DIANZI SHANGWU

ZONGHE JINENG JIAOCHENG



电子商务 综合技能教程

主 编 周 江
副主编 张 雪 李逸平



西南交通大学出版社
[Http://press.swjtu.edu.cn](http://press.swjtu.edu.cn)

21 世纪高职高专规划教材——电子商务

电子商务综合技能教程

主 编 周 江

副主编 张 雪 李逸平

编 委 (以姓氏笔画为序)

李 科 张婷婷 赵开敏

党寿荣 谢 娟 赖启军

西南交通大学出版社

· 成 都 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

电子商务综合技能教程 / 周江主编. —成都: 西南交通大学出版社, 2009.5

21 世纪高职高专规划教材. 电子商务
ISBN 978-7-5643-0171-2

I. 电… II. 周… III. 电子商务—高等学校: 技术学校—教材 IV. F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 006755 号

21 世纪高职高专规划教材——电子商务

电子商务综合技能教程

主编 周 江

责任编辑	秦 薇
特邀编辑	李 蕾
封面设计	墨创文化
出版发行	西南交通大学出版社 (成都二环路北一段 111 号)
发行部电话	028-87600564 028-87600533
邮 编	610031
网 址	http://press.swjtu.edu.cn
印 刷	四川森林印务有限责任公司
成品尺寸	185 mm×260 mm
印 张	14.625
字 数	362 千字
印 数	1—3 000 册
版 次	2009 年 5 月第 1 版
印 次	2009 年 5 月第 1 次
书 号	ISBN 978-7-5643-0171-2
定 价	26.00 元

图书如有印装质量问题 本社负责退换
版权所有 盗版必究 举报电话: 028-87600562

前 言

本书“以工作过程为导向”，以项目驱动进行编写，突破了电子商务实训教材以模拟软件为运行平台的传统，让学生在开放的网络平台中进行训练，以真实的任务考核学生的操作能力和解决实际问题的能力。第一篇到第四篇内容着重介绍时下电子商务业态的几种典型形式及其部分代表性网站的操作和应用；第五篇归纳了电子商务操作在商务方面的综合应用；第六篇总结了电子商务在个人成长发展过程中的部分应用。

本书由成都职业技术学院的周江担任主编，负责本书的策划、组织和统稿；成都职业技术学院的张雪和成都学院的李逸平担任副主编，对本书进行了校对和审定；其他参加编写的老师包括成都职业技术学院的李科，蜀兴职中的谢娟、党寿荣、赖启军，航天职业技术学院的张婷婷、赵开敏。具体编写分工如下：周江（第三方交易平台的阿里巴巴部分）；李逸平（第三方交易平台的淘宝部分）；谢娟（网上银行）；李科（搜索引擎）；党寿荣、赖启军（门户综合类电子商务）；张婷婷（商务服务类电子商务）；赵开敏（生活类电子商务）。在此对各位老师的辛勤工作表示衷心感谢，同时还要感谢阿里巴巴公司相关人员对本书部分内容进行了审核。

由于电子商务发展和更新的速度较快，本书在案例选择和操作方法等环节还有待进一步探讨。另外，由于编者水平有限，书中难免存在疏漏，敬请广大读者批评指正。

编 者

2009 年 3 月

目 录

1 第三方交易平台	1
项目一 阿里巴巴中文网站营销基本操作	1
项目二 阿里巴巴中文网站初级营销	7
项目三 阿里巴巴中文网站高级营销	18
项目四 淘宝网基本操作	26
项目五 淘宝网网上购物	44
项目六 淘宝网网上开店	54
2 网上银行	69
项目一 工商银行网上银行基本操作	69
项目二 其他网上银行平台拓展	76
3 搜索引擎	85
项目一 Google 搜索引擎	85
项目二 其他搜索引擎	102
4 门户综合类电子商务	113
项目一 网易网站介绍	113
项目二 其他门户网站拓展	132
5 商务服务类电子商务	151
项目一 办公室常用软件	151
项目二 商务出行	168
项目三 商务交际	176
6 生活类电子商务	186
项目一 求职、家居	186
项目二 交友、婚庆	201
项目三 汽车、保健	207
项目四 出国、深造	220



第三方交易平台

项目一 阿里巴巴中文网站营销基本操作



目 标

- ◇ 阿里巴巴中文网站的基本概况
- ◇ 阿里巴巴中文网站的注册流程



工作情境

第三方交易平台是电子商务业态的一种重要形式，尤其是中小企业更加适合使用第三方交易平台开展网络营销。如何在全球领先的 B2B 网上贸易平台——阿里巴巴中文网站进行网络营销呢？第一步，首先要做好网络营销的基本操作，包括了解阿里巴巴中文网站、注册免费会员、下载安装和使用阿里旺旺。



操作流程

1. 了解阿里巴巴中文网站

阿里巴巴中文网站为面向全球贸易的中小企业提供信息平台，是全球最大的 B2B 贸易市场之一，拥有超过 1 800 万注册企业会员，覆盖超过 200 个以上国家和地区的范围，涉及超过 34 个进出口行业。

网站主页包括 10 大功能频道：找产品、找公司、找加工、找库存、二手、小额批发、创业加盟、项目合作、找商业服务、找买家。四个行业分类包括：工业品、消费品、原材料、商务服务。其他辅助功能包括：交商友、商业资讯、论坛、博客、阿里帮帮。

在阿里巴巴中文网站，经常使用的还有即时沟通软件“阿里旺旺”，管理入口“阿里助手”。网址为：www.alibaba.com.cn，主页如图 1.1 所示。



图 1.1 阿里巴巴中文网站主页

2. 注册免费会员

按图 1.2 和图 1.3 的提示进行免费注册及填写相关注册信息。

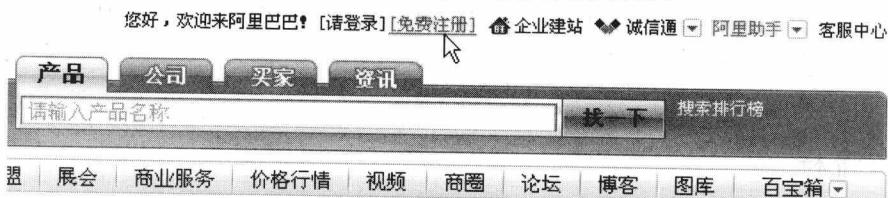


图 1.2 阿里巴巴中文网站注册入口

按提示完成操作即可。注意在【邮箱验证】步骤中, 阿里巴巴会发送一封邮件到用户邮箱中, 进入邮箱后, 打开邮件点击【点此确认】即可。

【注意】

除了上面所示位置外, 在首页、登录页等处, 均有注册的入口, 只要有【注册】字样就可以开始注册。

关注注册事项。例如 ID 不能以数字打头, 注册时应仔细阅读相关说明。

会员验证主要通过“电子邮件”验证或“手机”验证两种方式。

验证通过后就使用普通会员功能, 除注明【登录】字样的登录入口外, 还可以通过点击网站首页上的【阿里助手】直接进入。

■ 设置您的帐户信息

会员登录名 *

密码 *

重复输入密码 *

■ 姓名和联系方式

真实姓名 * ☐ 先生 ☐ 女士

您的职位 *

电子邮箱 *

固定电话 * 86 028 电话号码

传真 86 028 传真号码

手机

■ 公司名称和主营业务

☒ 企业类型 * ☐ 企业单位 ☐ 个体经营
☐ 事业单位或社会团体 ☐ 个人

贵公司名称 *

公司所在地 * 中国 四川
成都 成都市

经营地址 *

主营行业 *

主营方向 * ☐ 销售 ☐ 采购 ☒ 两者都有

注册成为阿里巴巴会员，
您将免费享受以下会员服务：

☒ 发布产品供求信息
让生意自动找上门！

☒ 网上推广公司
提升企业知名度！

☒ 贸易通在线洽谈生意
让生意更快达成！

☒ 邮箱订阅最新商机
不错过任何一个商机！

现在就开始网上做生意吧！

图 1.3 填写注册信息

3. 下载安装和使用阿里旺旺

阿里旺旺是阿里巴巴中文网站的即时沟通软件，商务功能强大，使用它保持长期的在线状态，能够很好地促成交易。

(1) 点击网站右上角【阿里软件】中的【在线谈生意】即可进入阿里旺旺下载界面（见图 1.4、图 1.5）。

(2) 输入已经在阿里巴巴中文网站注册的账号和密码，点击【登录】即可进入，也可在阿里旺旺上点击【免费注册会员】进行注册，其登录名和密码同一网站可通用（见图 1.6）。

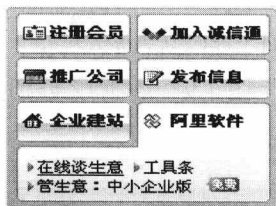


图 1.4 阿里旺旺下载入口

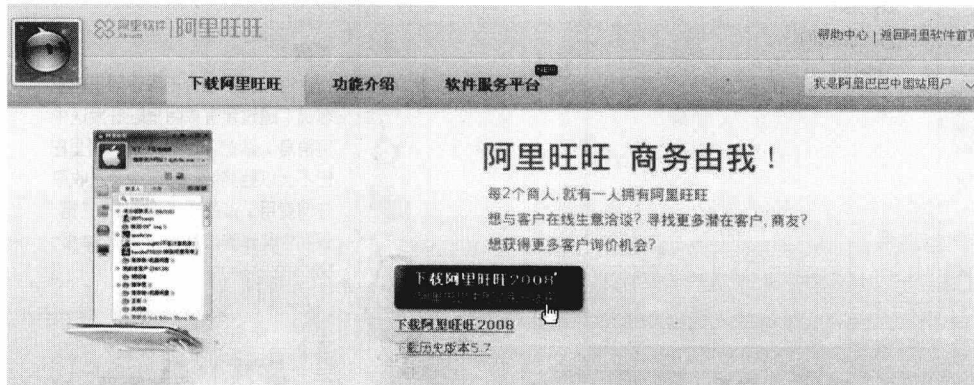


图 1.5 阿里旺旺下载安装

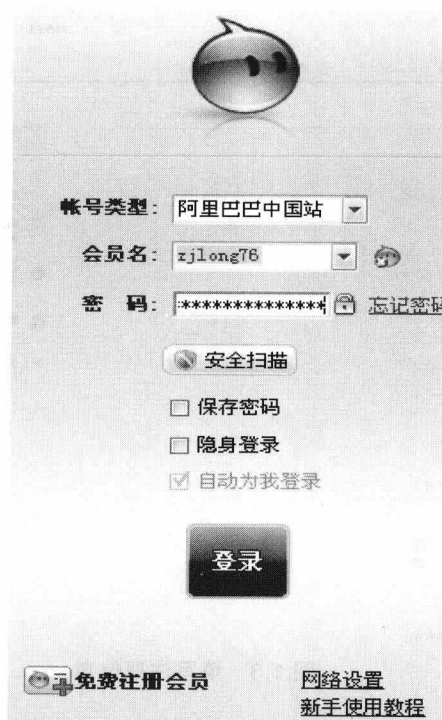


图 1.6 阿里旺旺登录

(3) 登录后应熟悉各个功能板块, 包括联系人、留言管理、商务服务、阿里助手、阿里软件、日程管理等 (见图 1.7、图 1.8)。

图 1.9~图 1.12 分别为阿里巴巴软件的商务服务、阿里助手、软件互联和日程管理界面。

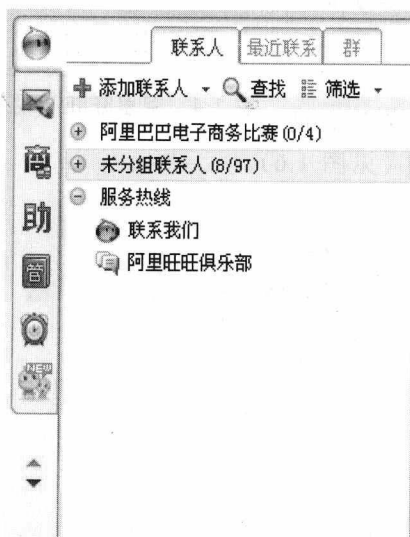


图 1.7 联系人

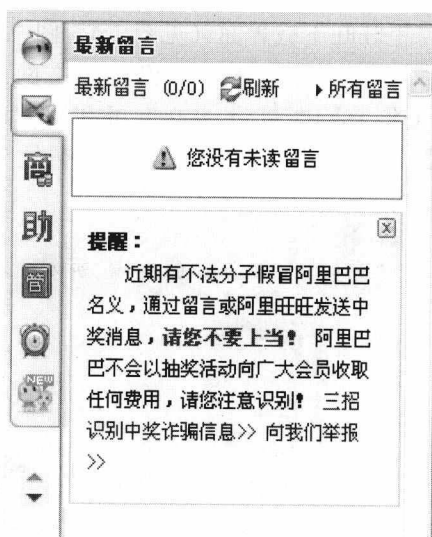


图 1.8 留言管理



图 1.9 商务服务

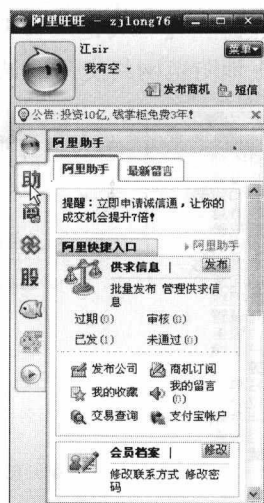


图 1.10 阿里助手



图 1.11 软件互联



图 1.12 日程管理

(4) 还可以在菜单中进行系统设置，操作方法与腾讯 QQ 类似（见图 1.13）。



图 1.13 系统管理

(5) 尤其要注意在【聊天记录管理】中,要启用聊天记录保存在服务器的功能,这样可以保存证据,很好地防范网络交易的诚信风险(见图 1.14)。

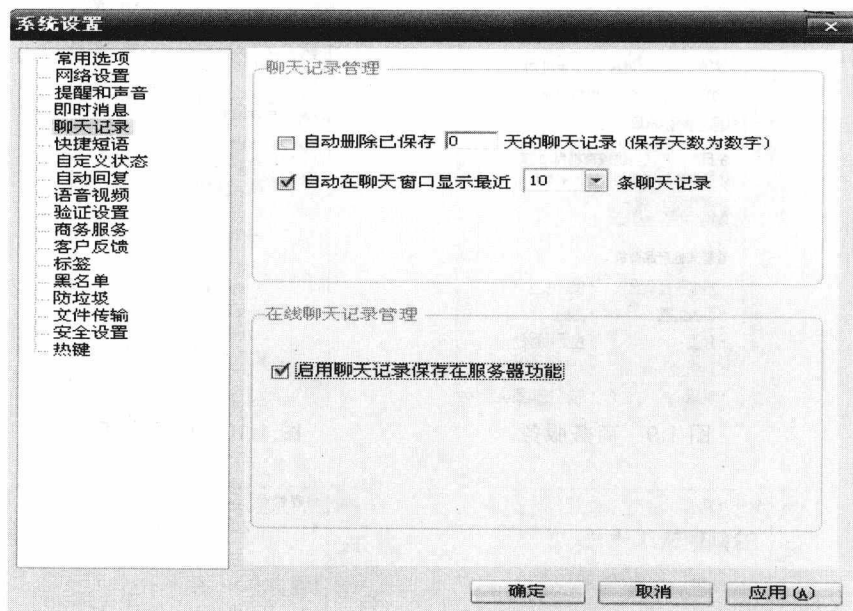


图 1.14 聊天记录保存



任务考核

- ◇ 学生完成阿里巴巴中文网站注册,并添加教师账号为好友。
- ◇ 从界面、功能、安全性、用户评价等多个角度比较阿里旺旺与腾讯 QQ 的异同,学生提交课堂论文,以附件形式发送至教师邮箱。



知识巩固

多选题:

1. 阿里巴巴中文网站主要面向 ()。
A. 个人用户 B. 生产型企业 C. 贸易型企业 D. 服务型企业
2. 阿里巴巴中文网站的会员种类有 ()。
A. 诚信通会员 B. 普通会员 C. VIP 会员 D. 支付宝会员
3. 阿里巴巴中文网站行业分类,扩大了分类区域和引导,主要分为 ()。
A. 工业品 B. 消费品 C. 原材料 D. 商务服务区域
4. 利用第三方平台对于规模小、实力弱、竞争力不强的中小企业都有 () 的显著优势。
A. 获得附加信息服务 B. 获得低成本管理软件
C. 节省推广费用 D. 获得更多商业机会

项目二 阿里巴巴中文网站初级营销

目 标

- ◇ 阿里巴巴中文网站发布营销信息的操作
- ◇ 使用图片助手处理图片的操作
- ◇ 利用阿里巴巴中文网站进行订阅商机快递、收藏、批量询价和比较等操作

工作情境

在第三方交易平台上进行营销，就要重点掌握发布营销信息的方法、技巧以及其相关的操作过程。同时，还要通过关键词优化，使自己发布的信息能够排在关键词搜索结果的前列，以此保证营销的质量。

操作流程

1. 营销信息的发布

发布营销信息有两种途径，第一种是从主页右上角的【阿里助手】进入网页发布。

- (1) 点击主页右上角的【阿里助手】进入管理界面，见图 1.15。
- (2) 在【发布供求信息】选项中有如下 7 种信息类型供选择，见图 1.16。

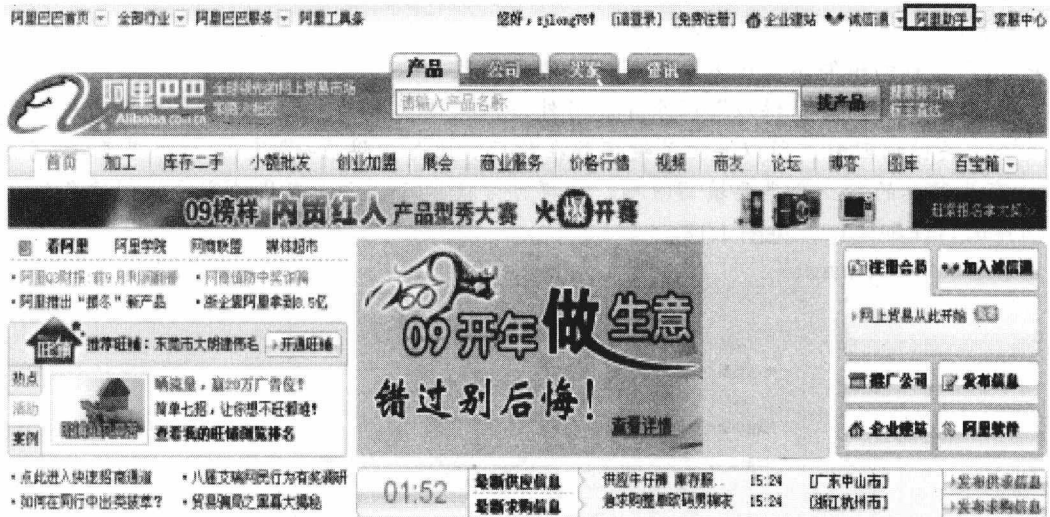
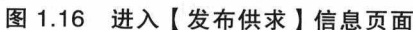


图 1.15 从网页登录【阿里助手】



▣ 基本信息

图 1.17 填写基本信息

(4) 填写详细信息, 见图 1.18。

详细填写产品属性，吸引更多客户，增加成交机会

图 1.18 填写详细信息

(5) 上传产品图片。如果图片大于 200 K, 不能上传, 可以使用【图片助手】进行简单的图片处理, 见图 1.19。



图 1.19 上传图片

(6) 打开【图片助手】, 在左边的目录中选中要处理的图片, 这时它的大小超过 200 K, 见图 1.20。

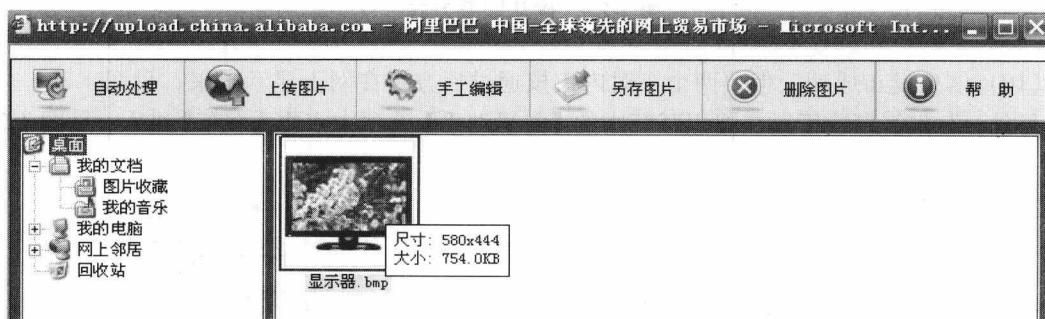


图 1.20 使用图片助手

(7) 点击【自动处理】, 图片会自动缩小到 200 K 之内。同时, 还可以进行【加亮】、【加对比】、【左转】等简单处理操作, 见图 1.21。

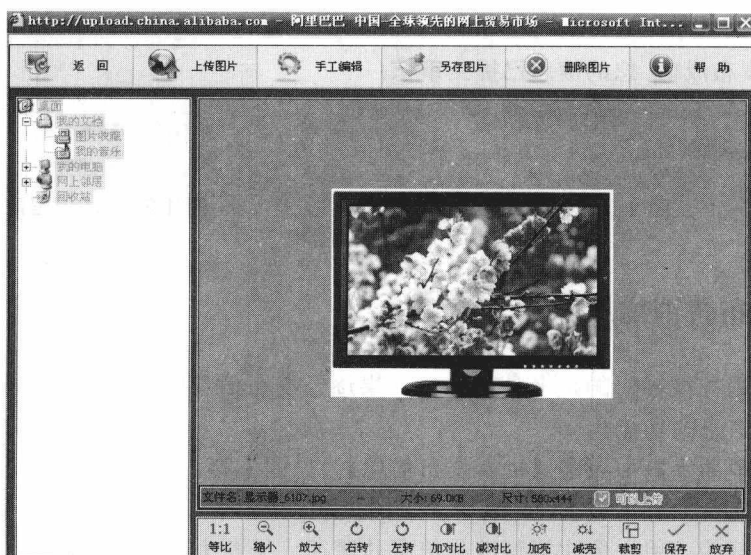


图 1.21 使用图片助手

(8) 处理完后可直接上传图片或者另存图片。

(9) 填写交易条件, 并进行联系方式的确认, 见图 1.22。

图 1.22 确认联系方式

(10) 信息发布成功, 但要两个小时内审核通过后方可在网上显示出来, 见图 1.23。

另外, 发布信息还可以在阿里旺旺中的【阿里助手】选项中点击【发布】进入, 见图 1.24。

发布供求信息

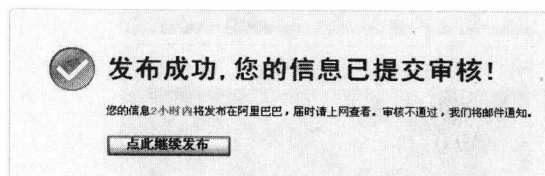


图 1.23 信息发布成功



图 1.24 从阿里旺旺发布信息

2. 批量发布营销信息

企业网络营销往往针对的是多种商品, 如果逐条发布信息则效率很低, 要提高效率, 可以使用批量发布信息的功能。

(1) 在【阿里助手】中点击【批量发布信息】, 见图 1.25。

(2) 选择对应行业并下载 Excel 表单, 见图 1.26。

(3) 打开下载的表单, 依次填写产品信息并保存, 见图 1.27。

(4) 在阿里助手中上传已填写的表单即可, 见图 1.28。

批量发布供应信息

第一步 请您先下载Excel批量发布表单:



图 1.25 点击【批量发布信息】

说明:

- 请先下载excel批量发布表单, 填写完成后上传发布;
- 该模版仅支持office97、office2000和office2003版本;
- 由于批量发布信息目前暂时无法同时上传图片, 请在信息上网后, 通过“管理供求信息”, 进行“修改”, 配上图片。

批量发布功能仅列以下行业开放, 请选择类目后下载excel批量发布表单
若错误或随便放置类目, 信息在审核过程中会被删除!



您选择的类目:

下载表单

帮助

图 1.26 下载 Excel 表单

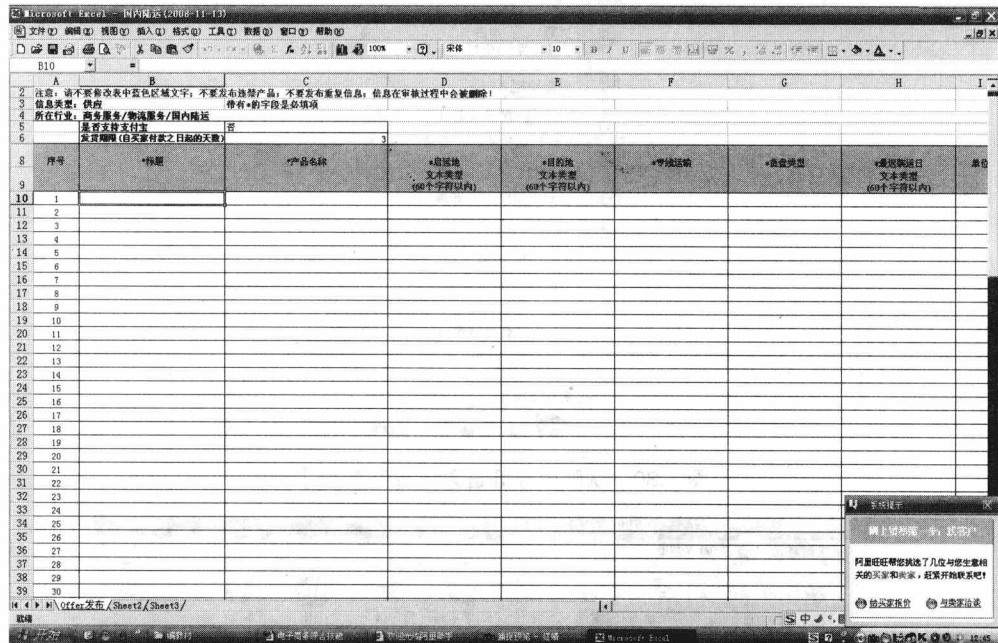


图 1.27 填写产品信息

第二步 请上传excel批量发布表单:

- 请将您下载过的excel批量发布表填写完整后上传! 如需添加图片, 请在信息上网后, 通过“管理供求信息”进行“修改”, 配上图片。
- 如多次提交信息表单, 请不要发布内容重复的表单, 信息在审核过程中会被删除!



图 1.28 填写产品信息

3. 管理供求信息

(1) 点击阿里助手中的【管理供求信息】, 进入信息管理界面, 见图 1.29。

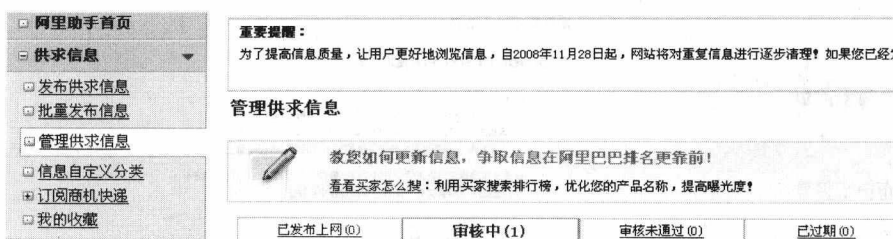


图 1.29 管理供求信息

(2) 对已过期的信息可以进行修改和重发。

(3) 对多条已过期信息，可以使用阿里旺旺进行批量重发，见图 1.30、图 1.31。

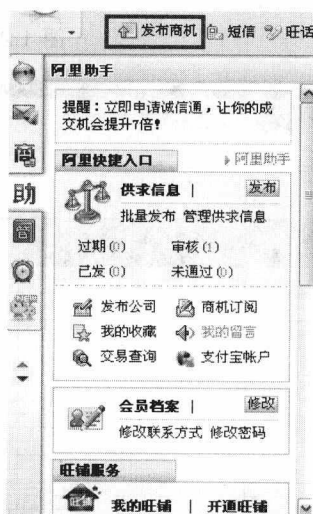


图 1.30 从阿里旺旺进入【发布商机】

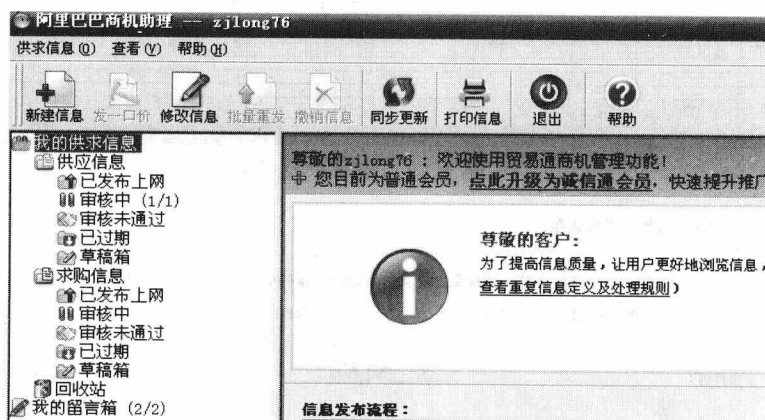


图 1.31 在商机助理中对已发布信息进行批量重发

4. 订阅商机快递

【商机快递】可第一时间收到用户需要的信息。只要订阅了需要的信息关键字、所属行业