

职业教育经管类实战型“十二五”规划教材

最新

主 编 龚 辉

副主编 植成坚 郑美光

秦 欣 赵 艳

ZUIXIN DIANZI SHANGWU SHIYONG JISHU

电子商务实用技术

电子商务实用技术



华南理工大学出版社
SOUTH CHINA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY PRESS

职业教育经管类实战型“十二五”规划教材

最新电子商务实用技术

主 编 龚 辉

副主编 植成坚 郑美光

秦 欣 赵 艳



华南理工大学出版社
SOUTH CHINA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY PRESS

· 广州 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

最新电子商务实用技术/龚辉主编. —广州: 华南理工大学出版社, 2015. 2
(职业教育经管类实战型“十二五”规划教材)
ISBN 978-7-5623-4483-4

I. ①最… II. ①龚… III. ①电子商务 IV. ①F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 311165 号

最新电子商务实用技术

龚 辉 主编

出 版 人: 韩中伟

出版发行: 华南理工大学出版社

(广州五山华南理工大学 17 号楼, 邮编 510640)

<http://www.scutpress.com.cn> E-mail: scute13@scut.edu.cn

营销部电话: 020-87113487 87111048 (传真)

项目策划: 毛润政

执行策划: 王柳婵

责任编辑: 王柳婵 朱彩翩

印 刷 者: 广州市穗彩印务有限公司

开 本: 787mm × 1092mm 1/16 印张: 11.5 字数: 245 千

版 次: 2015 年 2 月第 1 版 2015 年 2 月第 1 次印刷

版 次: 1 ~ 2 000 册

定 价: 26.00 元

版权所有 盗版必究 印装差错 负责调换

“职业教育经管类实战型‘十二五’规划教材”

编写委员会

顾问：邓伟平（广东医药集团董事长、高级经济师）

单元庄（西安朝华高级管理研究院院长、教授）

康志英（广州香雪制药股份有限公司副总工程师、高级工程师）

肖明（佛山一生伴有限公司董事长总经理）

主任：童国梁

副主任：陈斐 陈立稳 龚辉

委员：植成坚 郑美光 秦欣 赵艳 刘布丁

应慧花 李四和 柴华香 周曼清 鲁玲

王秀丽 黄珊珊 周飞敏 谢圣传 谢山保

韦艳 龚夏怡 全意 陈载雅

淡处着眼 拙处力行

职业教育，在当下之中国显得尤其重要，各级政府和社会各界尤其关注，而关键之关键是要走出经院体系，以社会和企业的需要为本，以实用为出发点。“职业教育经管类实战型‘十二五’规划教材”的编写就是出于这个目的。

本套书在编写过程中，本着“淡处着眼”，就是把最基本的理论知识阐述清楚，让学生容易理解和掌握。同时，在实际操作上，教育学生要善于“拙处用力”，世上没有一步登天的好事，凡事都必须按部就班、力行实践。

所谓“一步一脚印”“万丈高楼平地起”，本套书的目的就是培养学生能够成为“知而会，会而精”的实战型人才，具有以下三个特点：

(1) 在吸收其他经典理论的基础上，结合校企合作，工学结合及一体化课程教学实施过程中的经验，准确地对职业教育相关专业的知识和技能进行多方位、多角度的设计，并实施教学。

(2) 本套教材的编者，都是具有多年企业工作经验，又在职教一线工作多年，具有高级职称的双师型教师。他们理论扎实，实战经验丰富，把很多亲身经历的鲜活案例融入到教材中。

(3) 本套教材实训的项目多，由简单到困难，所有图片真实，无论是采取项目任务驱动，还是实操练习，都是本着实用为主，够用为度的原则，配备了大量的习题、操作指引和教学素材。

职业教育任重而道远，实战型教材也是一项长期而艰巨的任务，为了使职业教育能够更好地为区域经济和企业服务，希望各位职教专家和老师提出建议，共同为职业教育而努力。

是为序。

陈 斐

2015年1月

电子商务作为一种新的业态，具有独特的技术性，正迅猛地影响着传统行业的发展。不论现在或未来，电子商务技术必将渗透到各个行业。未来经济管理、营销类专业的人才若不懂电子商务，将很难胜任工作。现有的一些“电子商务概论”“计算机网络技术”“网络营销”等课程不能独立阐述清楚电子商务的内涵，也不能全面培养学生的电子商务思维。

本书为经济管理、营销类专业的学生和电子商务初学者而编写，能满足经济管理、营销专业学生理解电子商务内涵、建立电子商务思维模式的需要，同时也能够为电子商务自学者提供电子商务基础知识准备，为新人进入电子商务殿堂提供技术与思维上的指引，是电子商务最为全面的入门级教材之一。

本书主要从电子商务技术概述、电子商务外部环境、电子商务技术行业应用、网络营销技术、电子商务技术运营模式等5个项目详细地阐述了与电子商务有关的基础知识及技术。

项目一电子商务技术概述由赵艳编写，主要讲述电子商务的概念、电子商务的产生和发展、互联网应用现状和电子商务对经济的影响，并结合权威数据阐述了电子商务有关的基础知识。

项目二电子商务外部环境由郑美光编写，主要从电子商务的网络环境、电子商务的安全环境、电子商务的法律环境等3个方面阐述了电子商务行业外部环境的情况，并结合案例进行了分析。

项目三电子商务技术行业应用由秦欣编写，通过对电子商务技术在流通贸易行业、服务业、制造业、电子政务的应用进行介绍，让读者能够全面地理解电子商务的内涵，建立电子商务思维模式。

项目四网络营销技术由龚辉编写，对网络商务信息采集与处理、搜索引擎营销、E-mail营销、网络广告、微博营销、微信营销、APP营销、病毒营销、互换链接等电子商务营销技术进行了全面的阐述，为初学者了解电子商务新技术在营销过程的应用提供了较为全面的指引。

项目五电子商务技术运营模式由植成坚编写，主要阐述了电子商务最为典型的运营模式：B2C电子商务、B2B电子商务、O2O电子商务和移动电子商务，可以帮助读者更加深入地理解电子商务并建立电子商务思维模式。

电子商务技术日新月异，在编写过程中我们遇到了非常多的困难，有幸得到了很多朋友的支持，在此感谢：环球市场集团董事总经理兼广东省电子商务协会会长胡伟权先生，绿瘦集团董事长皮涛涛先生，原阿里巴巴集团广东区总经理林立先生，以纯集团电子商务经营总部总经理、天猫A21旗舰店负责人江剑锋先生，华南电子商务联盟秘书长、华南理工大学现代服务业研究院研究员兼广东省

电子商务协会常务副会长程晓先生，广州市康软信息科技有限公司总经理赵志坚先生，华南理工大学出版社大学城分社社长毛润政先生和淘宝皇冠女装店“第六感女装”店长 shmily_80。他们从电子商务行业发展趋势、电子商务 B2B 平台运营、大型电子商务企业运作、天猫店营运与淘宝店经营的角度等方面为我们编写本书提供了许多有建设性的意见，让一些最新的电子商务理念得以在本书体现。再次诚挚地感谢领导、朋友们对本书编写、出版提供的宝贵意见及大力支持。

本书由龚辉、植成坚统稿完成。由于编写时间仓促，遗漏之处在所难免，敬请广大读者批评指正并提出宝贵意见。

编 者

2014 年 11 月于广州

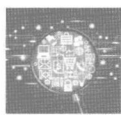
目 录

项目一 电子商务技术概述.....	1
模块一 电子商务的概念.....	1
【学习目标】.....	1
【引导案例】.....	1
【知识链接】.....	3
一、生活中的电子商务.....	3
二、电子商务的含义与功能.....	4
三、电子商务的交易模式.....	6
四、传统商务与电子商务的比较.....	9
【模块小结】.....	11
【实训练习】.....	11
模块二 电子商务的产生和发展	11
【学习目标】.....	11
【引导案例】.....	12
【知识链接】.....	13
一、互联网的起源与发展	13
二、电子商务的发展过程	14
三、电子商务的产生和发展条件	14
【模块小结】.....	15
【实训练习】.....	15
模块三 互联网应用现状	15
【学习目标】.....	15
【引导案例】.....	16
【知识链接】.....	17
一、我国网民规模与结构特征	17
二、互联网基础资源	21
三、网民互联网应用	24
四、手机网民的结构及应用	27
【模块小结】.....	32
【实训练习】.....	32



模块四 电子商务对经济的影响	32
【学习目标】	32
【引导案例】	32
【知识链接】	34
一、电子商务对组织结构的影响	34
二、电子商务对价值链的影响	34
三、电子商务对企业管理的影响	37
【模块小结】	38
【实训练习】	38
项目二 电子商务外部环境	39
模块一 电子商务的网络环境	39
【学习目标】	39
【引导案例】	39
【知识链接】	40
一、计算机网络的类型	40
二、互联网概述	41
三、TCP/IP 协议及域名系统	41
四、IP 地址	43
五、国际互联网的接入方式	45
【模块小结】	46
【实训练习】	46
模块二 电子商务的安全环境	47
【学习目标】	47
【引导案例】	47
【知识链接】	48
一、电子商务的安全环境	48
二、电子商务安全面临的问题	48
三、电子商务安全的要求	50
四、电子商务安全的对策	51
【模块小结】	52
【实训练习】	53
模块三 电子商务的法律环境	53

【学习目标】	53
【引导案例】	53
【知识链接】	54
一、电子商务的法律环境	54
二、电子商务法的含义	54
三、电子商务法的立法原则	55
【模块小结】	55
【实训练习】	56
 项目三 电子商务技术行业应用	 57
模块一 电子商务在流通贸易行业的应用	57
【学习目标】	57
【引导案例】	57
【知识链接】	58
一、零售业电子商务概述	58
二、国际贸易中的电子商务应用	59
三、分销渠道中的电子商务应用	63
【模块小结】	64
【实训练习】	65
模块二 电子商务在服务业的应用	66
【学习目标】	66
【引导案例】	66
【知识链接】	68
一、金融业电子商务	68
二、娱乐业电子商务	71
三、旅游业电子商务	72
四、餐饮业电子商务	73
五、电子商务网站案例分析	75
【模块小结】	80
【实训练习】	80
模块三 电子商务在制造业的应用	82
【学习目标】	82
【引导案例】	82
【知识链接】	84
一、制造业电子商务系统	84



二、制造业电子商务的应用模式	85
三、制造业电子商务应用案例	86
【模块小结】	90
【实训练习】	90
模块四 电子政务	91
【学习目标】	91
【引导案例】	91
【知识链接】	92
一、电子政务与传统政务的区别	92
二、电子政务的基本模式	94
三、我国电子政务现状与发展趋势	95
【模块小结】	97
【实训练习】	97
项目四 网络营销技术	99
模块一 网络商务信息采集与处理	99
【学习目标】	99
【引导案例】	99
【知识链接】	100
一、网络商务信息概述	100
二、网络商务信息收集	101
三、网络信息的整理	105
四、信息的加工处理	106
【模块小结】	106
【实训练习】	106
模块二 典型网络推广技术	107
【学习目标】	107
【引导案例】	107
【知识链接】	109
一、搜索引擎营销	109
二、网络广告策划	112
三、E-mail 营销	115
【模块小结】	118
【实训练习】	118
模块三 社会化媒体营销技术	118

【学习目标】	118
【引导案例】	118
【知识链接】	122
一、社会化营销方式	123
二、社会化营销策略	124
三、社会化营销误区	125
四、评估方式	126
五、微博营销	127
六、微信营销	131
七、APP 营销	134
【模块小结】	137
【实训练习】	137
模块四 其他网络推广技术	137
【学习目标】	137
【引导案例】	137
【知识链接】	139
一、网络公关	139
二、病毒性营销	142
三、交换链接	146
【模块小结】	148
【实训练习】	148
项目五 电子商务技术运营模式	149
模块一 B2C 电子商务	149
【学习目标】	149
【引导案例】	149
【知识链接】	150
一、B2C 的概念	150
二、B2C 电子商务的分类	150
三、B2C 电子商务的盈利模式	151
【模块小结】	153
【实训练习】	153
模块二 B2B 电子商务	153
【学习目标】	153
【引导案例】	154



【知识链接】	154
一、B2B 的概念	154
二、B2B 的交易模式	155
三、B2B 网站的盈利模式	155
【模块小结】	157
【实训练习】	157
模块三 O2O 电子商务	158
【学习目标】	158
【引导案例】	158
【知识链接】	158
一、O2O 的概念	158
二、O2O 的运作模式	160
二、O2O 盈利的方式	161
【模块小结】	161
【实训练习】	161
模块四 移动电子商务	162
【学习目标】	162
【引导案例】	162
【知识链接】	163
一、移动电子商务的概念	163
二、移动电子商务的特点	164
三、移动电子商务发展的技术基础	165
【模块小结】	167
【实训练习】	167
参考文献	168



项目一 电子商务技术概述

模块一 电子商务的概念

【学习目标】

- (1) 通过本项目的学习，加深对生活中电子商务的认识。
- (2) 理解并掌握电子商务的含义与功能。
- (3) 从不同方面对电子商务进行正确的分类。
- (4) 学会分析比较传统商务与电子商务的异同。

【引导案例】

2014 中国（杭州）国际电子商务博览会

阿里巴巴、网易、京东、颐高、祐康、顺丰、杭州电信、天涯若比邻、福地、三花、华数、市民卡中心、杭报集团等诸多知名企业都已确定参展，它们将在博览会上为您带来非同一般的体验；红杉资本、IDG 倾情“投入”，加盟“资本相亲会”。

微软、亚马逊、尼尔森、银泰……众多知名电商企业也正在积极接洽中。

国内部分城市将组团参加电商城市馆的展示，以电子商务为纽带，加强城市间的互动和交流。目前，电商博览会还在积极接洽国外优秀电商企业，力图打造一个国际化的电商展示平台。

杭州市 13 个区县（市）也纷纷瞄准了电博会这一国际性的舞台，以期展示自身在电商产业方面的新发展。目前，已先后有西湖、上城、萧山、余杭、拱墅、桐庐、淳安等区县（市）签约参展。部分城区和县（市）还携手本报共同策划和发起与电商产业相关的多个论坛。

电商博览会的举办，首次将这些国内外电子商务产业的开拓者、进取者和创造者聚集到一起。作为国内率先将发展信息经济作为一大战略提出的省份，2014 年，浙江省在政府工作报告中把信息经济列为支撑未来浙江发展的七大万亿级大产业之一。

在杭州，一场大力发展信息经济和智慧经济的变革已经开始。

2014年7月,杭州市委十一届七次全体(扩大)会议公布了《关于加快发展信息经济的若干意见》(以下简称《意见》),决定以发展信息经济和智慧经济为突破口,建设美丽中国先行区,推进杭州高起点上的新发展。

《意见》提出,2020年,杭州将力争建成国际电子商务中心,基本建成全国云计算和大数据产业中心、物联网产业中心、互联网金融创新中心、智慧物流中心、数字内容产业中心等六大中心。

勇于担当才能赢得未来。举办2014中国(杭州)国际电子商务博览会,正是杭州新一轮发展的创新尝试,吹响了杭州转型升级快速前行的号角。如图1-1所示为杭州电子商务的发展情况。



图 1-1 杭州电子商务的发展

“新体验、新模式、新趋势”是本届电商博览会的主题。

电商博览会设展览展示、会议论坛、活动体验、对接交流四大板块,将通过展示展现、交流分享、互动体验、行业合作和权威发布,促进电子商务和实体经济的深度融合以及区域经济全面转型升级,加快推进城市国际化进程,打造一场“国际化、专业化、品牌化、市场化”的高水准展会。

博览会期间,将以“3+X”形式举办多场主题论坛。“电子商务与中国产业发展战略”主题研讨会、博鳌亚洲论坛——2014 全球电商领袖峰会、Table 西湖夜话三大顶尖论坛,把脉电商发展趋势,引领产业发展方向,将电商博览会打造成为具有国际影响力的电商平台制高点,树立行业标杆。

跨境电商发展论坛、移动电商高端论坛、智慧物流高峰论坛、智慧城市论坛、电商园区发展论坛、旅游电商论坛等多个分论坛也将亮相,聚焦电商发展热点话题,以开放的心态打造更具传播价值的展会。

由浙江省人民政府指导,杭州市人民政府、商务部外贸发展事务局、浙江省商务厅主办,杭州市经济和信息化委员会承办,杭州日报和杭州日报传媒有限公司担纲执行的本届电商博览会将打造真正的电子商务产业和精神高地:成立电子商务发展咨询委员会,创立具有前瞻性和专业性的电商领域智库;发布中国电子商务创新发展宣言,为中国电商创新发展梳理脉络,确立电商行业的全新价值观;与国际权威网调公司艾瑞咨询合作,以中国电商蓝皮书的形式对首届电商博览会进行总结发言,并发布首届电商博览会杭州指数,对中国电商行业做出一个动态性的整体描述。

此外,博览会强调互联网思维办展,首次开设网络虚拟馆,以在线手段多元展示展商信息,打造“体验式”“互动性”和“无界化”的观展平台。虚拟馆与世贸主题馆、和平产业馆五万平方米实体展馆一起,形成线上线下三座展馆多维互动效果。

(文章来源:杭州新闻中心)

【知识链接】

一、生活中的电子商务

电子商务正以前所未有的速度向前发展,深刻地影响着人们的生产、生活、娱乐、教育、医疗等各个方面。在日常生活中,电子商务无处不在。人们可以在网上浏览新闻。国内的门户网站如新浪、搜狐等可以提供国内详细的网站咨询。

电子商务让人们的购物变得方便快捷。登录淘宝、易趣或拍拍网,人们可以选择很多自己喜欢的商品,如图 1-2 所示为淘宝登录页面。同时,人们也可以将自己的商品在网上卖给需要的人。

无论是工作还是学习,经常需要收集信息,这时,可以直接用相关的搜索引擎(如谷歌、百度)进行查找,短短几秒钟的时间内,所有相关的信息将呈现于电脑屏幕上,供人们挑选。

如果要出行,可以登录国内的列车时刻表查询网站进行火车、飞机票的预定,如图1-3所示。如果要看演出,也可以通过国内的票务网站进行订票。

同时,人们还可以享受很多网上免费服务,如网上聊天、网络游戏、收发邮件、网上远程教育、网上电子政务等。



图1-2 淘宝登录页面

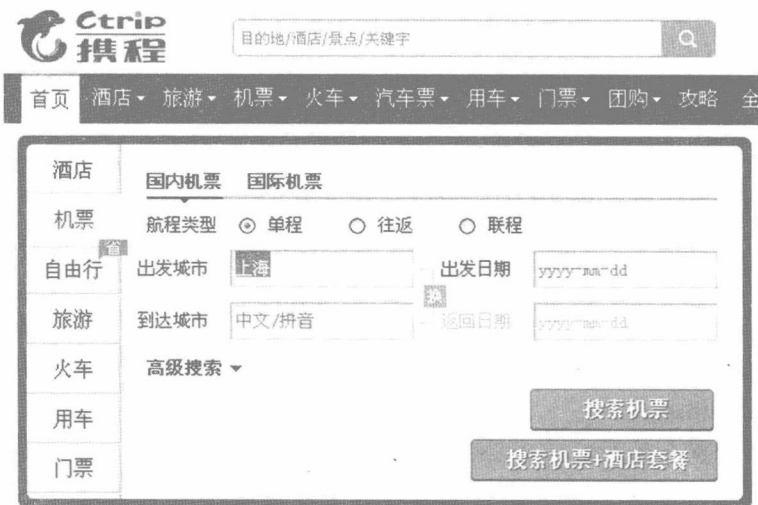


图1-3 网上订票服务

企业可以在网上开展相关的商务活动,让做生意变得更加容易。如网上联系买家,网上和卖家洽谈业务,进行网上支付等活动。电子商务,让人们的生活变得更加方便快捷、多姿多彩。

二、电子商务的含义与功能

(一) 电子商务的含义

电子商务的发展经历了翻天覆地的变化,从不同的角度,人们对电子商务的认识和理解不同,表1-1为电子商务的不同定义。