

职业教育 **电子商务** 系列教程
创新实践



电子商务 网店经营与管理

曹明元 主编 効文颖 王丹 副主编

清华大学出版社



电子商务 网店经营与管理

曹明元 主编 効文颖 王丹 副主编

清华大学出版社
北京

内 容 简 介

本教材以网上创业开店为线索,全面介绍了网店经营和管理的相关知识,其中既包括开店前的店铺定位、注册开店等准备内容,也包括店铺装饰、商品发布、店铺推广、售后服务、线上线下管理等实战方法与技巧。此外,本书还结合了全新的电子商务实训平台(ECSS平台)进行项目实训,有助于帮助读者在最短的时间内掌握网店经营管理的方法与技巧,具备实战操作能力。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。
版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

电子商务:网店经营与管理/曹明元主编. --北京:清华大学出版社,2014
ISBN 978-7-302-37435-0

I. ①电… II. ①曹… III. ①电子商务—商业经营—教材 IV. ①F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 170782 号

责任编辑:张莹
封面设计:傅瑞学
责任校对:宋玉莲
责任印制:王静怡

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座 邮 编:100084

社总机:010-62770175 邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 刷 者:北京富博印刷有限公司

装 订 者:北京市密云县京文制本装订厂

经 销:全国新华书店

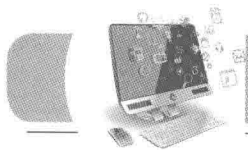
开 本:185mm×230mm 印 张:14.75 字 数:229千字

版 次:2014年8月第1版 印 次:2014年8月第1次印刷

印 数:1~3000

定 价:32.00元

产品编号:060957-01



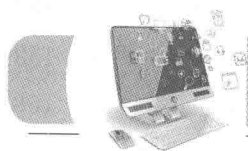
前 言

电子商务在我国经过近十年的发展,已经扫清了支付、信息基础等障碍,正在改变着人们的生活习惯、经营理念,成为大众所接受甚至追捧的新的经济活动方式。据商务部预计,未来五年电子商务交易额将保持年均 20% 以上的增长速度,2015 年将达到 12 万亿元。在《电子商务发展“十二五”规划》中,对于电子商务的发展目标将有更高的预期。而与“十一五”不同的是,“十二五”期间,电子商务将被列入战略性新兴产业的重要组成部分,作为新一代信息技术的分支将是下一阶段信息化建设的重心。

伴随着电子商务超高速发展,对相关人才的需求也呈现井喷状。据有关数据显示,未来 10 年我国电子商务人才缺口达 200 多万,电子商务人才的普遍匮乏已成为阻碍企业电子商务应用和发展的重要因素。一面是数万亿元的市场需求规模;一面却是巨大的人才缺口。

目前,各地职业院校都已开设电子商务专业,但是随着电子商务快速的发展与细分,职业院校已有的电子商务专业比较落后,偏重于理论性和技术性方向,并没有随着市场的细分发展进行更新和深入的实践性的改革。鉴于此,华唐教育根据职业院校学生的特点,在教育部鼓励职业院校学生创业实践的大背景下,编写了本教材。本教材以创业经营网店的实践工作过程为主要内容,按照项目课程开发思路组织教材内容,将理论知识与任务、项目组织在一起,通过任务来构建学生在学习中需要的理论知识。教材全面介绍并引导学生训练的内容包含:网店的定位、开设网店前期需要做的工作、网店的店面设计创意、网店的运营管理理念及方法等内容,并指导学生进行项目实训,帮助学生具备创业能力与技巧,掌握网店经营管理的职业能力。

编者 2014 年 6 月



目 录

▶ 项目一	网店经营前期准备	1
	任务 1 开展前期调研	2
	任务 2 确定产品及网店定位	12
	任务 3 确定网店经营模式	22
	项目实训 为开设儿童玩具网店做前期准备	29
▶ 项目二	开设网店	33
	任务 1 做好开店前的准备	35
	任务 2 建立店铺	41
	任务 3 选择商品货源	47
	项目实训 开设儿童玩具网店	56
▶ 项目三	装饰网络店铺	61
	任务 1 商品描述和发布	63
	任务 2 设置店铺版面	81
	任务 3 制作和发布店铺动态店标	94
	任务 4 制作与发布店铺公告	105
	项目实训 装饰儿童玩具网店	118
▶ 项目四	网店订单交易管理	121
	任务 1 客户订单管理	122
	任务 2 网店线上管理	129
	任务 3 网店线下管理	136
	项目实训 儿童玩具网店交易管理	147

▶ 项目五	网店推广与营销	151
	任务 1 制订网店推广与营销方案	153
	任务 2 平台内营销策划	158
	任务 3 搜索引擎优化推广	163
	任务 4 论坛及博客营销推广	169
	项目实训 儿童玩具网店营销推广策划	178
▶ 项目六	网店客户服务与管理	181
	任务 1 网店客户服务工具的使用	182
	任务 2 处理客户咨询及投诉	194
	任务 3 积极处理客户评价	208
	任务 4 网店客户关系管理和维护	217
	项目实训 儿童玩具网店客户关系的管理	225
	参考文献	228



项目一

网店经营前期准备

经营一家网店并不像想象的那么简单,仅开店之前的准备工作就足够复杂。首先,你需要了解市场状况,目前什么行业、什么商品是最有市场的,价格标准如何,哪些客户群体比较有潜力,哪些区域产品市场前景比较大等,这些都是需要通过市场调查才能了解的信息。了解了这些内容后,你还要确定自己具体销售哪些类目的产品,是单独销售一种商品还是同时销售好几种不同的商品,各种商品如何定价,产品和店铺的具体风格如何等,也就是要做好产品与网店的定位,确定自己的网店在电子商务中的位置。确定了这些繁琐的内容后,最后你还要确定自己的店铺通过何种模式获得盈利,是通过自己批发零售还是帮别的网店做分销,或者打算实体店与网店同时销售,抑或做品牌专卖,这些都是需要考虑的问题。

在本项目中,你将学习到以上这些内容,获得如何做好网店经营准备工作的技能,然后才能顺利地开设自己的网店。

本项目需要学习和完成以下任务

- ▶ 任务 1 开展前期调研
- ▶ 任务 2 确定产品与网店定位
- ▶ 任务 3 确定网店经营模式



任务 1 开展前期调研

任务目标

1. 了解网店开设前期调研的主要步骤和方法；
2. 了解前期调研的主要调研内容；
3. 能利用互联网进行资料搜索；
4. 能对调研获得的资料进行分析和整理；
5. 能独立编写市场调研报告。

知识储备

随着电子商务的不断发展,个体开网店已经成为一种热潮。我们每天打开淘宝网看到无数精美的商品在进行销售,总是难免被勾起购物的欲望。其实我们这些消费者自己也可以在网上销售商品。但是,网上开店之前我们还有很多工作要做。

案例分享

小灿的烦恼

小灿一直想开一家自己的网店,但是他感觉自己无从下手,毫无头绪。应该开什么店比较赚钱呢?在哪里开比较好呢?具体卖哪些产品呢?这些最基本的问题他都无法回答。因此他决定咨询一些比较有经验的朋友,这些朋友在各大电子商务平台开设了自己的网店,有的还在好几家电子商务平台开了网店,生意一直不错。在淘宝卖电子产品的小李就是其中之一。

小李介绍,在开网店之前一定要了解市场情况,不能贸然进驻电子商务平台。他在开网店之前就是花了好长时间在网上搜索相关信息,了解到现在各大

商务平台电子产品的销售市场都很大,其中京东商城的电子产品最受消费者青睐,但是京东商城支持的是B2C的模式,也就是只有商家才能进驻,要想个人开网店最好还是在淘宝和拍拍网(天猫和京东一样,也只支持公司注册)。通过调研他发现淘宝上卖电子产品的店铺还挺多的,特别是手机和电脑,但是售卖电玩类的商家并不多,而且很多都不提供售后保障,因此他决定开一家以电玩为主导商品的电子产品店铺。通过大力推广,半年下来他的店铺已经发展得相当稳定了。

小灿这才知道,在开店之前最先要做的应该是进行前期调研,了解市场情况,给自己找准方向。

通过这个案例,我们了解到,开网店不能随心所欲、异想天开,要经过周密的调研,获得详细的资料,通过对这些资料的分析和整理我们才能了解到目前的市场状况,从而为后来的网店经营找准方向。因此,本节我们将要学习如何进行网店开设前的市场调研技巧。

一、了解调研的步骤

网店开设前期调研主要有以下四个步骤:

第一步:明确调研问题

这是首先要弄清楚的。一般来说,我们要开设网店,心里的疑问有哪些,哪些就是我们调研的主要问题。例如,一般都会有的问题有:我应该开设一个什么行业的店铺呢?可以销售这个行业的哪些产品呢?目前市场上哪些类似的店铺比较出名呢?在哪个电子商务平台上开店比较好呢?开店的具体步骤和要求有哪些呢?……

第二步:搜集相关资料

确定了调研的主要问题之后,就要开始正式调研了。调研的第一步就是围绕上一步的问题搜集相关资料。

第三步:资料整理和分析

收集了大量的数据和资料之后,这些资料有些是有用的,有些是无用的,有的是需要自己再进行分析的。我们要将所有的资料进行分类整理和深入的分析,得

出关键的、有用的信息。

第四步：编写调研报告

调研报告的目的是将所有的信息进行有效的罗列，使其更有逻辑性。同时也要得出调研的主要结论，这些结论就是你前期调研的结果，对你的店铺开设有着非常大的参考价值。

二、查找相关资料

要想了解目前哪些产品在电子商务市场上具有前景，我们就需要大量收集相关的市场信息。这些信息的搜集有很多途径，例如，从各大网站或者媒体杂志上搜索资料、咨询相关人士、进行问卷调研等，但是考虑到客观条件的限制，一般我们很难碰到非常了解市场情况的专业人士去咨询情况，也很难通过个人在大范围内展开问卷调研，因此，最有效的手段就是通过各种媒介搜索资料的方式获得信息。

1. 网络资料搜集

我们可以通过各种搜索引擎来搜索我们想要的资料。目前比较主流的搜索引擎有百度、谷歌等，通过关键字搜索可以轻而易举地获得各种数据和资料。但是我们很难判断哪些资料是有用的、真实的，哪些是过时的、错误的。因此，网络资料的搜集需要我们有去伪存真、辨识真假的能力。

课堂讨论

你还知道哪些常用到的搜索引擎呢？你会在搜索引擎中搜索资料吗？



补充知识

百度高级搜索技巧

1. 输入多个词语搜索

输入多个词语搜索（不同字词之间用一个空格隔开），可以获得更精确的搜索结果。

例如：想了解北京暂住证相关信息，在搜索框中输入 [北京 暂住证]

获得的搜索效果会比输入 [北京暂住证] 得到的结果更好。

在百度查询时不需要使用符号“AND”或“+”，百度会在多个以空格隔开的词语之间自动添加“+”。

百度提供符合您全部查询条件的资料，并把最相关的网页排在前列。

2. 减除无关资料

有时候，排除含有某些词语的资料有利于缩小查询范围。

百度支持“-”功能，用于有目的地删除某些无关网页，但减号之前必须留一个空格。

3. 并行搜索

使用“A/B”来搜索“或者包含词语 A，或者包含词语 B”的网页。

例如：您要查询“图片”或“写真”相关资料，无须分两次查询，只要输入 [图片/写真] 搜索即可。百度会提供跟“/”前后任何字词相关的资料，并把最相关的网页排在前列。

4. 相关检索

如果您无法确定输入什么词语才能找到满意的资料，可以试用百度相关检索。

您可以先输入一个简单词语搜索，然后，百度搜索引擎会为您提供“其他用户搜索过的相关搜索词语”作参考。

百度高级命令

1. index 命令

在关键词输入框中输入 index of mp3，选择回车搜索，得到了一些网页，不要以为这是一些普通的页面，其实它们是一些 mp3 网站的资源列表，点击打开它来看看，怎么样？是不是所有资源尽收眼底了？

2. Intitle 命令——表示后接的词限制在网页标题范围内

例如，找明星的个人资料页。一般来说，明星资料页的标题，通常是明星的名字，而在页面上，会有“姓名”、“身高”等词语出现。比如找林青霞的个人资料，就可以用“林青霞 姓名 身高”来查询。而由于明星的名字一般在网页标题中出现，因此，更精确的查询方式，可以是“姓名 身高 intitle:林青霞”。

3. site 命令——限制在某一网站内搜索

site 语法把搜索范围局限在这些网站内,以提高搜索效率。

例:网际快车 site:skycn.com

4. filetype 命令对搜索对象的文件类型做限制

冒号后是文档格式,如 PDF、DOC、XLS 等。

很多情况下,我们需要有权威性的信息量大的专业报告或者论文。比如,我们需要了解中国互联网状况,就需要找一个全面的评估报告,而不是某某记者的一篇文章;我们需要对某个学术问题进行深入研究,就需要找这方面的专业论文。找这类资源,除了构建合适的关键词之外,我们还需要了解重要文档在互联网上存在的方式,往往不是网页格式,而是 Office 文档或者 PDF 文档。Office 文档我们都熟悉,PDF 文档也许有的人并不清楚。PDF 文档是 Adobe 公司开发的一种图文混排电子文档格式,能在不同平台上浏览,是电子出版的标准格式之一。多数上市公司的年报,就是用 PDF 制作的。很多公司的产品手册,也以 PDF 格式放在网上。

例:霍金 黑洞 filetype:pdf

5. inurl 命令——是限定在 URL 中搜索

URL,全称 Uniform Resource Locator,中文译为“统一资源定位器”,就是地址栏里的内容。

下面都是 URL

<http://www.baidu.com/>

<http://news.sina.com.cn/>

使用格式是:“inurl:×××”、“inurl:××× 关键词”、“关键词 inurl:×××”
(×××可以是任何字符)

(1) inurl:××× 作用是命令搜索引擎查找 url 中包含×××的网页。例子:inurl:news

(2) “inurl:××× 关键词”或“关键词 inurl:×××”两者意义一样,要搜索引擎查找满足以下两个要求的网页:①url 中包括×××;②网页中含有“关键词”,例子:cnkikw inurl:sanzhiyu.php,网页正文包含“cnkikw”,url 中有“sanzhiyu.php”

通常情况,任何网站的 url 都不是随意设置的,都经过一番过滤,有一定用意的。很多地方,url 链接和网页的内容密切的相关。所以,可以利用这种相关性缩小范围,快速准确地找到所需信息。

另外一种网络资料的搜集方法,也是帮助我们辨识所得资料真假的方法就是到各大电子商务网站去搜索相关产品的信息。例如,到淘宝网去搜索家电产品,并选择相应的排列方式(销售额、销售数量、地区、价格等)都可以获得产品或者行业的基本信息。这样就可以自己判断目前哪些行业的商品是销售非常火的,哪些产品目前供不应求,哪些商品目前已经过剩,哪些区域卖这些产品的店铺比较多(也许是因为这个地区有比较好的货源产地)等信息。



补充知识

淘宝网的导航

大家在淘宝网上开店首先可以通过淘宝网首页的导航定位行业,收集整理淘宝网的各种时尚热销的精品,如淘宝网女装、男装、女鞋、箱包饰品、数码、美容护肤用品等都是近期热门商品,无论从销售额还是从销售数量都名列前茅。这种网站导航的特色是:(1)人工收集淘宝各类店铺,品牌旗舰店、100%好评店、大码男女装店、各类代购店、品牌专卖店、商城店铺等,方便了有各种需求的网友;(2)分类非常的详细,把所有淘友找不到或者不知道怎么找的淘宝店铺及行业都一一罗列出来,一目了然,这样大家会更节省时间,而且还会买到好的商品;(3)很多页面都是淘宝网提供的,图片丰富,展示效果更好,可以方便广大的淘友选择和参考,不用再浪费时间搜索了。

2. 外部资料收集

外部资料指的是除网络之外的资料,这些资料也很多,例如政府机关的统计资料、业界和团体资料以及从新闻和杂志上获得的资料。这些资料往往也是非常可靠的、即时的,可以为我们提供非常有效的参考。

三、整理和分析资料

搜集到大量资料之后,我们就要开始对这些资料进行整理和分析了。这不是一项简单的工作。需要如下几个步骤。

1. 资料的整理

资料的整理是将获取和存储的信息条理化和有序化地工作,其目的在于提高信息的价值和提取效率。一般来说需要经过以下几个步骤。

第一步:明确信息的来源。就是说我们要对每条资料和信息标注好来源,(例如网址和网站),方便我们后期进行核对。

第二步:浏览信息,添加文件名。对于一些下载和搜索的文件,我们要在浏览后根据其内容为其取一个方便了解内容信息的文件名,这样,我们根据文件名就可以一目了然,知道这个文件的内部信息了。

第三步:信息分类。分类的方法有很多,可以根据专题来进行分类,也可以根据你要了解的每个问题进行分类。例如,可以将这些资料分成:平台介绍、行业分类、产品信息等文件夹。当然在每个一级文件夹下面可以根据进一步的分类来设立二级、三级的文件夹。

第四步:初步筛选。在浏览和分类的过程中,对于那些没有用的或者已经过时的信息可以先删掉。但是有些信息初看可能没什么用,但是结合在一起也许就是有价值的,所以最好在浏览完了所有的文件之后再进行初步筛选。

2. 资料的分析

对于通过各种手段收集来的资料,我们已经进行了整理,接下来就要进行分析了。分析其实就是对信息进行加工,这个过程远远比整理的过程复杂,它往往加入了加工者的智慧。

资料分析的方法主要有两种,即定性分析和定量分析。

(1) 定性分析

定性分析主要是根据分析者以往的经验来确定资料的结论。这个过程一般比较、归纳、理解、推理、总结等。最终根据现有的资料推理、总结出一些比较有用的信息,供以后的决策做参考。这个过程有时候就像写作文一样。

(2) 定量分析

定量分析较为复杂,它一般需要很多的数据作为分析的基础。且分析的过程是使用分析工具的过程,一般常用的分析工具有 excel、SPSS 等软件。一般比较简单的分析有计算平均数、总和等,比较复杂的有分析离散度、时间序列分析、统计预测等。

在进行定量分析的时候,常常会用到各种图表。图表可以非常形象地表示数据的特征。主要的图表有圆饼图(经常用来描述各种数据所占比重)、柱形图(表现各数据的大小与变动)、线性图(也可表现数据的大小和变动)等,例如下面的几张图表。

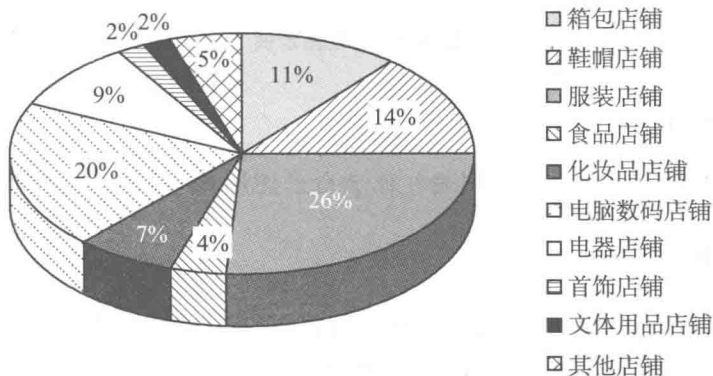


图 1-1 圆饼图示例

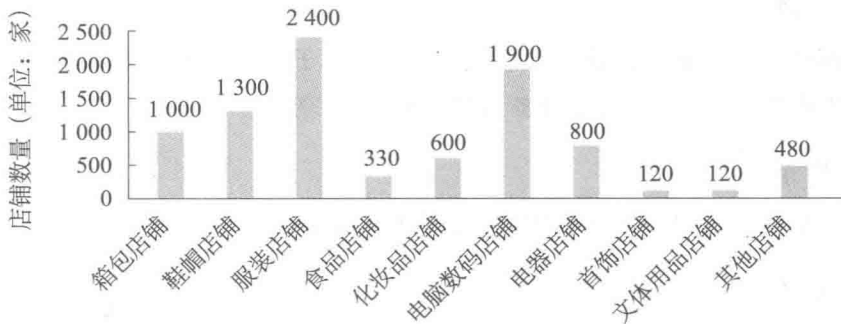


图 1-2 柱形图示例

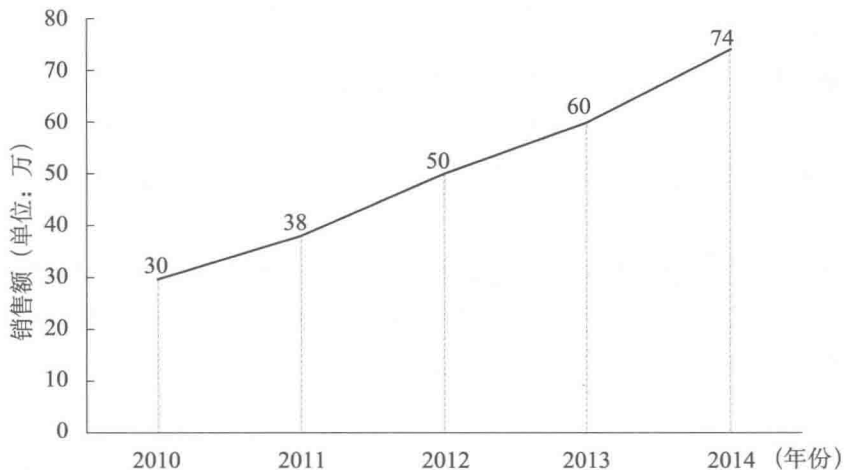


图 1-3 线性图示例

课 堂 讨 论

你还知道哪些定量分析的图表？你会自己使用 excel 制作这些图表吗？

四、编写调研报告

在对数据进行整理和分析之后，我们就需要对所有的过程进行一个总结性的汇报。使得我们的整个调研更有条理，更加完善。

严格地说，调研报告是有一定的格式和结构的，一般的格式如下。

1. 标题

标题显示本调研报告的主要内容。例如“电子商务市场调研报告”、“手机市场调研报告”、“母婴用品电子商务市场调研报告”等。

2. 目录

目录显示报告包含的主要内容，有哪些模块等。

3. 概述

概述是为了让别人了解本调研报告的初衷及大概的背景、通过什么方式获得哪些重要的结果等。

4. 调研报告正文

调研报告的正文是报告的主体。主要包含了背景介绍、调查的主要内容、问题阐述、原因介绍、分析结果及建议等。

5. 附录

附录是对报告正文的补充说明。如相关的调查问卷、背景材料等。



本节任务

根据下面的背景,自己设定调研的问题,然后在搜索相关资料,并整理分析,得到一篇简单的调研报告。要求问题不少于3个,调研报告必须符合格式要求。

小王一直想在淘宝中开一家自己的鞋店。但是他不知道现在淘宝中的鞋店是不是很赚钱。他了解一下淘宝鞋店的情况,也想知道哪些鞋子是最赚钱的。于是他开始了开设网店的前期调研。



课后思考与练习

1. 名词解释

定性分析 定量分析 问卷调查 搜索引擎

2. 简答题

- (1) 你知道资料的收集有哪些方法吗?请简述。
- (2) 你知道调研报告的一般结构是什么样的吗?请简述。