

电子商务实务 实训指导手册

平文英 张世荣 主编

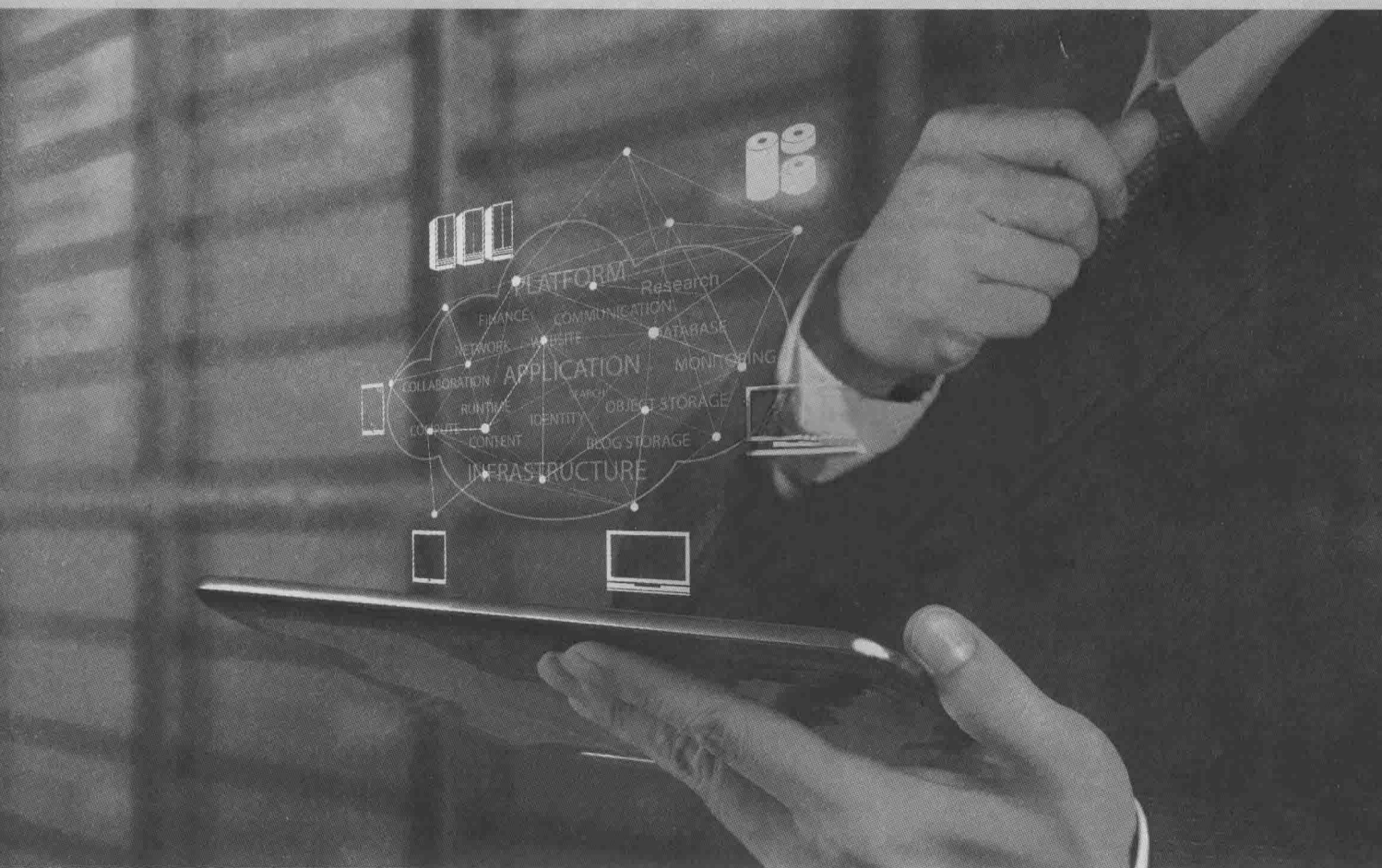


经济管理出版社

ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

电子商务实务 实训指导手册

平文英 张世荣 主编



经济管理出版社
ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

电子商务实务实训指导手册/平文英, 张世荣主编. —北京: 经济管理出版社, 2014.6

ISBN 978-7-5096-3185-0

I. ①电… II. ①平… ②张… III. ①电子商务—中等专业学校—教学参考资料 IV. ①F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 143290 号

组稿编辑: 魏晨红

责任编辑: 魏晨红

责任印制: 黄章平

责任校对: 张 青

出版发行: 经济管理出版社

(北京市海淀区北蜂窝 8 号中雅大厦 A 座 11 层 100038)

网 址: www.E-mp.com.cn

电 话: (010) 51915602

印 刷: 三河市延风印装厂

经 销: 新华书店

开 本: 889mm×1194mm/16

印 张: 7.75

字 数: 112 千字

版 次: 2014 年 6 月第 1 版 2014 年 6 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5096-3185-0

定 价: 25.00 元

·版权所有 翻印必究·

凡购本社图书, 如有印装错误, 由本社读者服务部负责调换。

联系地址: 北京阜外月坛北小街 2 号

电话: (010) 68022974 邮编: 100836

国家级中等职业改革示范校系列教材

编委会

主任：潘筑华

副主任：平文英 李小明 商莹 王茂明

委员：罗文刚 谢代欣 黄贵春 王刚 李崑 李一帆

吴群 李光奕 郑曦 张世荣 周颖 邱桂梅

杨道 陶晓晨 王璐 翟玮 侯文亚 宋容健

蔡凯 马思策 张英胜 韩勤 韩庆靖 董晖

型。要准确把握示范学校建设内涵，坚持立德树人，深化教育教学改革，提高人才培养质量，为经济社会发展培养高素质技术技能人才。

。要准确把握示范学校建设内涵，坚持立德树人，深化教育教学改革，提高人才培养质量，为经济社会发展培养高素质技术技能人才。

序

为深入推进国家中等职业教育改革发展示范学校建设，努力适应经济社会快速发展和中等职业学校课程教学改革的需要，贵州省商业学校作为“国家中等职业教育改革发展示范学校建设计划”第二批立项建设学校，按照“市场需求，能力为本，工学结合，服务三产”的要求，针对当前中职教材建设和教学改革需要，在广泛调研、吸纳各地中职教育教研成果的基础上，经过认真讨论，多次修改，我们编写了这套系列教材。

这套系列教材内容涵盖“电子商务”、“酒店服务与管理”、“会计电算化”、“室内艺术设计”与“制作”4个中央财政重点支持专业及德育实验基地特色项目建设有关内容，包括《基础会计》、《财务会计》、《成本会计》、《会计电算化》、《电子商务实务》、《网络营销实务》、《电子商务网站建设》、《商品管理实务》、《餐厅服务实务》、《客房服务实务》、《前厅服务实务》、《AutoCAD 室内设计应用》、《3Ds Max 室内设计与应用》、《室内装饰施工工艺与结构》、《室内装饰设计》、《贵州革命故事人物选》、《多彩贵州民族文化》、《青少年犯罪案例汇编》、《学生安全常识与教育》共19本教材。这套教材针对性强，学科特色突出，集中反映了我校国家改革示范学校的建设成果，融实用性与创新性、综合性与灵活性、严谨性与趣味性为一体，便于学生理解、掌握和实践。

编写这套系列教材，是建设国家示范学校的需要，是促进我校办学规范化、现代化和信息化发展的需要，是全面提高教学质量、教育水平、综合管理能力的需

前言

《电子商务实务实训指导手册》是中等职业学校电子商务专业必修课程的实训指导手册。计算机技术、网络技术、通信技术的飞速发展使得商务活动发生了根本性变化。网上购物、网上支付、网上交易等发生在我们身边的电子商务已经成为现代生活不可或缺的一部分。《电子商务实务实训指导手册》是由贵州省商业学校经济管理教研室结合本校学生的实际综合水平与其他同类实训指导书的优点,通过任课老师的经验总结编写而成,是一本适应广大中职学生接受能力的教材。

为了更好地满足教学需求,达到教学的目的,本书以实用性与操作性为原则,学生在老师的带动下进行实训,了解需要解决的问题,带着问题学习知识,这样基础知识的讲解就可以做到有的放矢、不空谈,把抽象化为实训,使难点变得更加容易理解。另外,本书不仅介绍了相关的电子商务知识,而且还为电子商务专业学生提升操作技能提供了参照方法,可以让电子商务专业的学生按照本书提供的方法进行实战强化训练。

本书就是为电子商务专业学生量身打造的,是电子商务专业学生的工作指南和提升自身业务技能、提高个人素质的工具书。

本书由平文英、张世荣主编;黄贵春、王璐副主编;刘翀、兰岚、刘宁参编。由于编者水平有限,难免有错误之处,敬请读者批评指正。

编者

2014年3月

目 录

项目一 B2C 电子商务	001
任务 1 注册与基础设置	004
任务 2 商场发布商品信息	009
任务 3 消费者购买商品	017
任务 4 商场订单处理及物流公司运输货物	020
任务 5 消费者确认收货	024
项目二 B2B 电子商务	027
任务 6 注册与基础设置	031
任务 7 工厂发布供应信息	039
任务 8 出口商采购产品	043
任务 9 电子商务物流运输	051
任务 10 电子商务支付	057
项目三 C2C 电子商务	065
任务 11 注册与基础设置	068
任务 12 卖家发布商品信息	071
任务 13 买家购买商品	074

任务 14 卖家发货及物流公司配送货物	078
任务 15 买家确认收货	080
项目四 B2G 电子商务	083
任务 16 B2G 流程操作	085
参考答案	091

第一章 B2C 电子商务 一、项目一

任务 1 注册成为卖家 1 学时

任务 2 注册成为买家 2 学时

任务 3 购买商品 3 学时

任务 4 评价商品 4 学时

任务 5 售后服务 5 学时

第二章 B2B 电子商务 二、项目二

任务 6 注册成为卖家 6 学时

任务 7 注册成为买家 7 学时

任务 8 发布产品信息 8 学时

任务 9 采购产品 9 学时

任务 10 支付货款 10 学时

第三章 C2C 电子商务 三、项目三

任务 11 注册成为卖家 11 学时

任务 12 注册成为买家 12 学时

任务 13 购买商品 13 学时

项目一

项目一 B2C 电子商务

涉及角色：商家、消费者、物流、银行。

涉及平台：网上商城。

涉及平台：网上商城。

项目一

B2C 电子商务

一、训练目标

通过流程实验让学生熟悉、了解 B2C 流程的各环节和角色岗位职责，掌握网上商城产品管理、商城营销手段、订单管理等知识点，让学生亲自动手尝试形成对目前 B2C 主流营销手段的了解，便于学生毕业后进入相关企业适应市场活动策划、网络运营策划、产品经理、售前服务等工作岗位。

项目任务书

任务名称	B2C 电子商务	任务编号	时间要求
要求	1. 以 3~5 人为小组分别在淘宝、京东商城、亚马逊及当当网进行购物体验，熟悉其运行模式 2. 以 5~10 人为一组，合理分配角色，利用相关软件，分别模拟商家、消费者、物流、银行完成 B2C 业务流程各环节的工作内容 3. 提高团队合作能力、提高网上购物等专业技能		
重点培养的能力	资料查找能力、资料分析能力、团队合作能力、写作能力、沟通能力		
涉及知识	B2C 流程的各环节和角色岗位职责，网上商城产品管理、商城营销手段、订单管理等		
教学地点	教室、机房	参考资料	
教学设备	投影设备、投影幕布、能上网的电脑		

训练内容

1. 听教师讲解案例及相关的知识（时间约 分钟）
2. 制订工作计划，了解团队要做什么，要达到什么样的目的（时间约 分钟）；组长进行分工安排，每个人在自己的项目任务书相应栏进行记录（时间为 分钟），组员开始行动
3. 资料查找分析：资料查找（时间约 分钟），分析讨论（时间约 分钟）；得出结论；撰写分析报告（填写任务产出表）（时间约 分钟）
4. 进行购物体验，模拟完成 B2C 业务流程（时间约 分钟），分析讨论（时间约 分钟）；得出结论；撰写分析报告（填写任务产出表）（时间约 分钟）

训练要求

在完成的过程中能自主学习并掌握网上购物、网络平台选择有关知识；能够在规定的时间内完成相关的资料查找、整理、分析任务；能够在规定的时间内撰写出分析报告；团队制订工作方案，工作有成效（能够进行很好的时间管理），团队合作较好

成果要求及评价标准

成果要求：需提交下列书面文件

1. 本项目组成员分工的情况
2. 本项目组提交设立专门网站的流程图
3. 本项目组提交设立专门网站和利用其他网站作为网络购物平台的比较分析报告

评价标准：

1. 正确提交设立专门网站作为购物平台的流程图，找出各网络平台的特点并根据其特点合理选择适当的网络平台，分析报告质量优
2. 能提交设立专门网站为购物平台的流程图并选择合适的网络平台，分析报告质量良
3. 分析报告合理但依据不充分的，分析报告质量合格
4. 选择不合理、分析不正确的，分析报告质量差

符合上述标准 1，成绩为优秀，可得 90~100 分；符合标准 2，成绩为良好，可得 70~80 分；符合标准 3，成绩及格，可得 60~70 分；符合标准 4，成绩为不及格，得分 60 分以下；介于这几种标准之间的，可酌情增减分

任务产出一	成员姓名与分工	成 员		学 号	分 工
		组 长			
		成员 1			
		成员 2			
		成员 3			
		成员 4			
		成员 5			
任务产出二	就各网络平台的特点、运行模式等方面进行讨论，提交各网络平台的比较分析图				
		淘宝天猫商城	京东商城	卓越亚马逊	当当网
	网址				
	建立时间				
	主要商品类别				
	购物流程				
	交流工具				
	支付方式				
售后服务种类					
项目组评价		总分			
教师评价					

二、项目概要

1. 项目情景

杭州沃儿购物广场（商场角色）在网上发布了一些数码相机的营销信息。李强（消费者角色）想购买一部照相机，在网上商城看到了杭州沃儿购物广场出售的数码相机，于是就向杭州沃儿购物广场下了订单并付了款，选择上海中铁物流有限公司为其发送快递等一系列的操作，成功与杭州沃儿购物广场进行了交易。下面就让我们来认真了解李强在杭州沃儿购物广场购买数码相机的整个 B2C 交易流程。

2. 项目设置

涉及角色：商场、消费者、物流、银行。

涉及平台：网上商城。

网上商城：网上商城是 B2C 交易中访问更集中、常见的销售平台。如图 1-1

所示。【登录->柜台业务->储蓄业务->开立账户】。如图 1-3 所示。

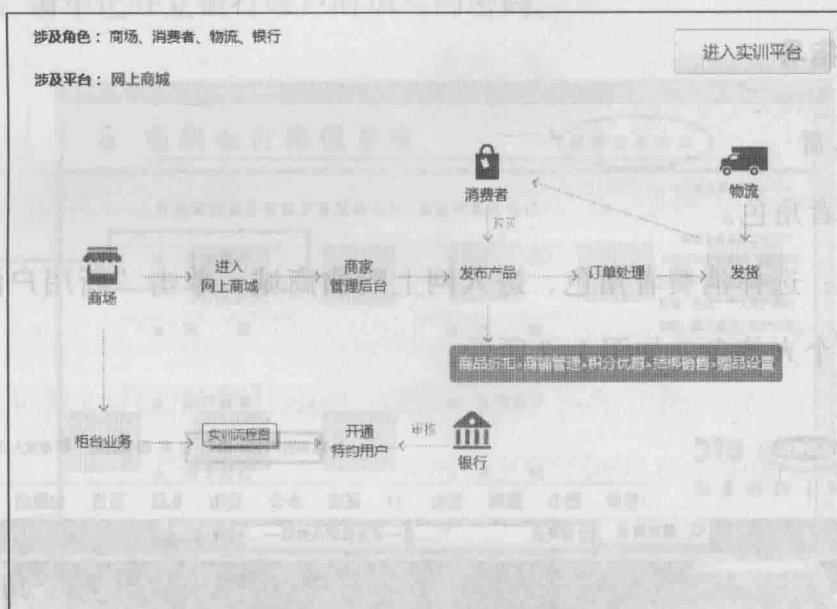


图 1-1 B2C 流程



任务1 注册与基础设置



任务指导

1. 角色注册

(1) 消费者角色。

消费者 A：选择消费者角色，进入网上购物商城，单击“新用户注册”，根据页面提示填写个人信息。如图 1-2 所示。



图 1-2 “新用户注册”页面

(2) 物流角色。

物流：需要配送服务的企业用户登录到物流配送平台时，才可以查看选择用户

的物流公司，向物流公司发送配送请求。

2. 银行账户服务

(1) 开立个人账户。

消费者 A：李强申请开立个人账户，开通个人银行的相关服务功能，点击【消费者->登录->柜台业务->储蓄业务->开立账户】。如图 1-3 所示。

温馨提示：请牢记开立银行账户时填写的密码。

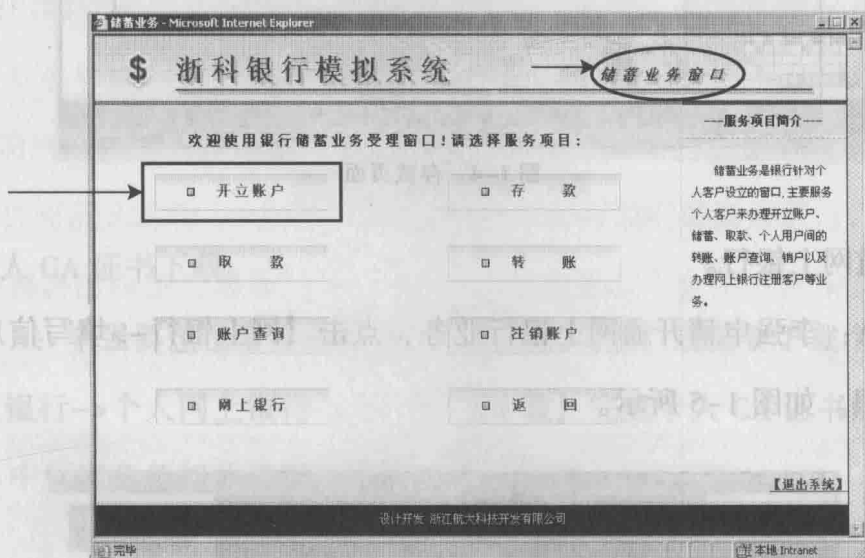


图 1-3 开立个人账户页面

银行：银行为李强开通银行账户，点击【登录->柜台业务->储蓄业务->开户->处理】。

消费者 A：李强往个人账户内存款，点击【柜台业务->储蓄业务->存款（请根据实际情况进行充值）->提交】。

银行：银行为李强的存款操作进行处理，点击【储蓄业务->存款->处理】。如图 1-4 所示。

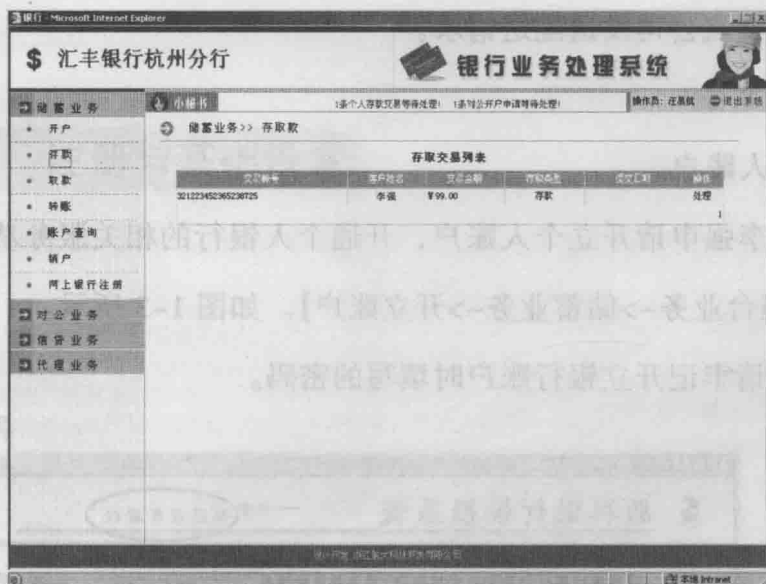


图 1-4 存款页面

(2) 开通网上银行。

消费者 A：李强申请开通网上银行业务，点击【网上银行->填写信息->提交】，完成申请网银。如图 1-5 所示。

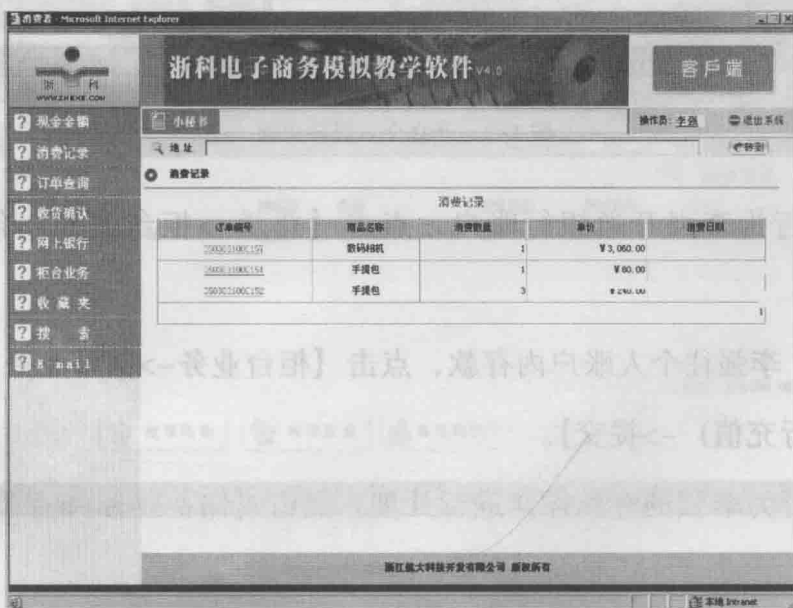


图 1-5 申请开通网上银行页面

银行：为李强开通网上银行功能。点击【储蓄业务->网上银行->处理】，如图1-6所示。

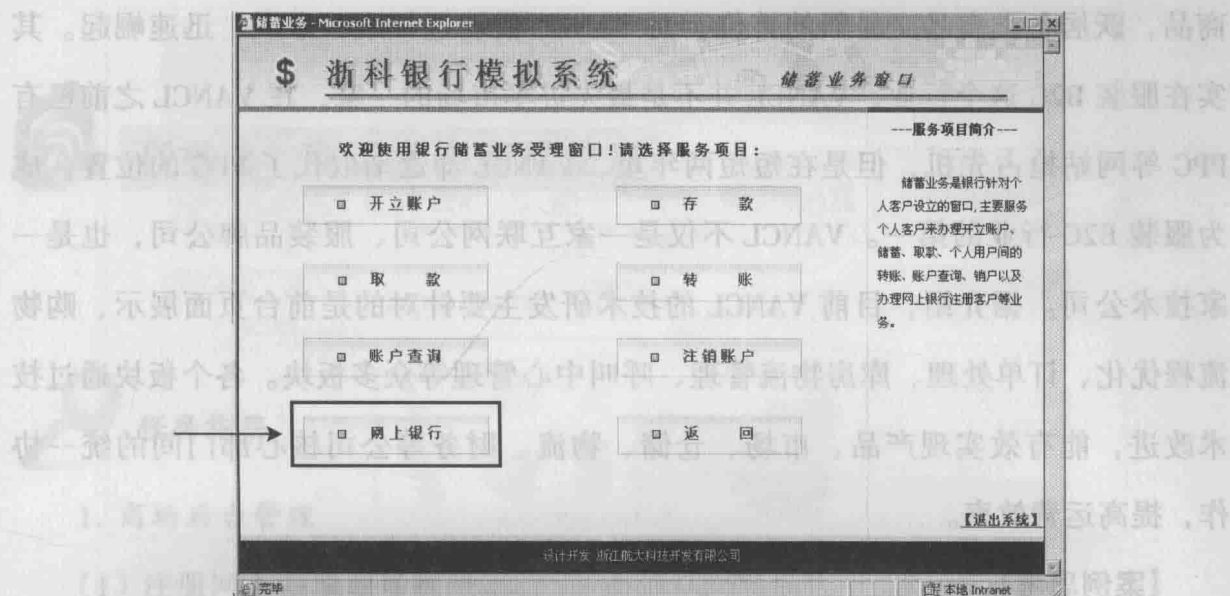


图 1-6 开通网上银行页面

(3) 个人 CA 证书下载。

消费者 A: 李强要想正常使用网上银行的相关功能, 还需要下载个人 CA 证书。点击【网上银行->个人网上银行->个人证书下载】完成个人 CA 证书的下载, 步骤可参照 B2B 中厂家角色相关流程的操作介绍。



任务训练

案例情景: VANCL 凡客诚品

“凡客诚品”已经是大家耳熟能详的品牌了。2007 年 10 月, 创始人陈年选择自有品牌网上销售的商业模式, 发布 VANCL 凡客诚品。短短两三年的时间, 凡客诚品的广告遍布互联网, 服装的质量和服务也是被人交口称赞, 品牌在年轻群体中影响很大。目前, 凡客诚品已经跻身中国网上 B2C 领域收入规模的前几位。其所取得的成绩, 不但被视为电子商务行业的一个创新, 更被传统服装业称为奇迹。

作为一个成功的销售网站, VANCL 的基本商业模式是: B2C 项目, 采用网络直销模式。其实, 服装电子商务已有 10 多年的发展历史, 之前一直不温不火, 2007~2008 年, 中国服装电子商务步入爆发式增长时期, 服装服饰也成为网购的第一大类

商品,跃居各类商品交易额的首位。而VANCL借着这股“东风”迅速崛起。其实在服装B2C这个行业,VANCL并不是最先进军市场的一家,在VANCL之前已有PPG等网站抢占先机,但是在短短两年里,VANCL却逐渐取代了PPG的位置,成为服装B2C行业的第一。VANCL不仅是一家互联网公司、服装品牌公司,也是一家技术公司。据介绍,目前VANCL的技术研发主要针对的是前台页面展示、购物流程优化、订单处理、库房物流管理、呼叫中心管理等众多板块。各个板块通过技术改进,能有效实现产品、市场、仓储、物流、财务等公司核心部门间的统一协作,提高运营效率。

【案例思考】

1. 试分析“凡客诚品”能够快速成功的原因。
2. 通过此案例,结合“凡客诚品”,谈谈它的直销模式是否还有待提高?提出你的意见和建议。