



高等职业教育“十二五”规划教材
电子商务专业



E-COMMERCE
E-COMMERCE

徐云晴 主编

DISANFANG DIANZI SHANGWU PINGTAI YINGYONG
DULI WANGDIAN JIANSHE YU GUANLI

第三方 电子商务平台应用 ——独立网店建设与管理



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

赠电子课件



高等职业教育“十二五”规划教材——电子商务专业

第三方电子商务平台应用

——独立网店建设与管理

主 编 徐云晴

副主编 邵琳琳 吴清逸

参 编 沈学建 王云英

主 审 鲍志林



机械工业出版社

本书共 11 个单元,按照独立网店开发的工作流程,从网店基建、模板装修、功能配置、商品上架、营销配置、客服设置、订单处理、商品发货等环节介绍了使用第三方网店系统建立独立网上商店的过程以及网店的管理运维工作。通过本书的学习,学生可以具备建立、管理和维护基于第三方网店系统的独立网店的知识和基本能力。

本书可作为高等职业教育电子商务专业的教材,也可作为电子商务网店建店人员的专业参考书,还可作为网店业余爱好者的自学用书。

本书提供教师专用的电子课件,选择本书作为教材的教师可以从机械工业出版社网站 www.cmpedu.com 下载或联系编辑(010-88379197)咨询。

图书在版编目(CIP)数据

第三方电子商务平台应用:独立网店建设与管理 /
徐云晴主编. —北京:机械工业出版社, 2014.10
高等职业教育“十二五”规划教材. 电子商务专业
ISBN 978-7-111-48179-9

I. ①第… II. ①徐… III. ①电子商务—商业经营—
高等职业教育—教材 IV. ①F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 229846 号

机械工业出版社(北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

策划编辑:梁伟 责任编辑:梁伟 陈瑞文

版式设计:霍永明 责任校对:李丹

封面设计:鞠杨 责任印制:刘岚

涿州市京南印刷厂印刷

2015 年 2 月第 1 版第 1 次印刷

184mm×260mm·16.5 印张·399 千字

0001—2000 册

标准书号:ISBN 978-7-111-48179-9

定价:36.00 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

电话服务

服务咨询热线:(010) 88379833

读者购书热线:(010) 88379649

封面无防伪标均为盗版

网络服务

机工官网: www.cmpbook.com

机工官博: weibo.com/cmp1952

教育服务网: www.cmpedu.com

金书网: www.golden-book.com

前 言

伴随着网络经济时代的到来,电子商务已经成为势不可挡的时代潮流,越来越多的传统企业纷纷向电子商务转型,建立网店也就成为企业开拓电子商务业务的必行之路。在此背景下,我国催生出一大批第三方网店系统,但目前,国内的传统企业普遍缺乏专业的基于第三方网店系统的独立网店建设与管理人才。根据教育部《关于以就业为导向,深化高等职业教育的若干意见》的文件精神,编者主要面向职业院校学生,基于工作过程系统化的设计思路,以任务驱动的形式编写了本教材。

本书共 11 个单元,按照独立网店开发的工作流程,从网店基建、模板装修、功能配置、商品上架、营销配置、客服设置、订单处理、商品发货等环节详细介绍了使用第三方网店系统建立独立网上商店的过程以及网店的管理运维工作。通过本书的学习,学生可以具备建立、管理和维护基于第三方网店系统的独立网店的知识和基本能力。

在众多的第三方网店系统中,编者选择了上海商派网络科技有限公司开发的 ShopEx 网上商店系统,在该公司的主页上提供该系统的免费安装包,使用本书的读者可自行下载,以便配套使用。

本书每个单元的建议教学学时和活动建议见下表。

序号	单元名称	教材内容及要求	活动与建议	参考课时
第 1 单元	网店初体验	主要介绍如何下载、安装 ShopEx 程序,以及 ShopEx 网店的前台购物流程和后台操作流程 通过本单元的学习,应学会 ShopEx 网店的安装,了解一般网店的购物流程,了解网店后台对客户订单的处理流程	教师先通过教师机演示如何下载、安装 ShopEx 程序,然后讲解后台操作流程及前台购物流程;学生下载、安装并进行相应的操作	4
第 2 单元	建店前期准备工作	通过市场调查选择合适的网店平台和合理的经营项目 了解货源的类型、进货的渠道、进货的技巧,寻找货源并选择最佳的进货方式	全班分组,分别建立企业公司,平均每个公司 2~3 人;人员规划(初步分工);产品调研、定位;商品规划(讨论和上网了解)等	4

(续)

序号	单元名称	教材内容及要求	活动与建议	参考课时
第3单元	网店初建	掌握在虚拟主机或服务器上安装网店程序的方法,掌握配置网店程序初始参数及添加商品数据的方法,掌握对网站域名进行备案的方法	在学校内部的服务器或本机环境中尝试安装网店程序,对网店程序进行初始化参数设置和添加商品数据;访问工业和信息化部 ICP/IP 地址/域名信息备案管理系统网站,了解备案流程	6
第4单元	商店配置	主要介绍 ShopEx 网店后台的配置,包括网店全站设置、支付管理配置、配送管理配置、货币管理、第三方整合、本地化管理 通过本单元的学习,了解网店后台有哪些配置模块,并能对网店后台的配置模块进行正确的操作	教师先进行演示讲解,学生分组进行相应的操作	8
第5单元	网店装修	主要介绍 ShopEx 网店的装修,包括网站内容管理和模板管理 通过本单元的学习,了解网店装修的重要性,了解网店前台页面有哪些主要栏目,能够熟练地对网店的模板进行管理	教师先进行演示讲解,学生分组进行相应的操作	8
第6单元	商品管理	主要介绍添加商品、商品分类管理、商品虚拟分类操作、商品类型管理、商品规格管理、添加品牌、品牌列表管理、商品批量处理 掌握添加商品的方法,掌握商品列表及到货通知的设置操作,能够通过后台,对网店商品进行分类管理,掌握管理品牌列表以及批量处理商品的操作	教师先进行演示讲解,学生分组进行相应的操作	8
第7单元	站内营销	学会开展网店促销和推广活动,实现网店内部会员的促销活动,包括促销、优惠券、赠品兑换、捆绑销售、购物积分;实现对外推广网店的功能,包括搜索引擎优化和站外推广链接等	结合上网购物或浏览购物网站的经验,谈谈营销推广的有效形式及看法 将所学知识运用到自己的网店中,进行一系列的营销推广	8
第8单元	会员管理	主要介绍会员群发信息、会员订单信息、会员积分、预存款查看与操作、会员搜索、会员数据批量编辑、会员等级设置、会员注册项设置、站内消息设置 要求学会利用站内消息设置功能,管理站内消息;掌握咨询设置与咨询管理功能的操作;掌握评论管理与商店留言设置的操作;熟练运用会员管理系统	教师先进行演示讲解,学生分组进行相应的操作	6

(续)

序号	单元名称	教材内容及要求	活动与建议	参考课时
第 9 单元	客户服务管理	<p>主要介绍售前咨询、订单管理、快递单管理等售中、售后服务管理</p> <p>能够管理后台订单列表,管理收款单、退款单、发货单、退货单等单据,掌握新建、编辑快递单和管理发货信息等操作,学会相应的售后服务功能配置操作方法</p>	教师先进行演示讲解,学生分组进行相应的操作	6
第 10 单元	网店优化与推广	学会对网店进行一系列的优化,主要包括站内 SEO 优化设置、404 页面的优化以及站外搜索引擎(百度、Google 等)的推广	<p>通过了解 SEO 优化和搜索引擎的相关知识,掌握站内 SEO 设置的要点;</p> <p>通过观察各大网站的 404 页面效果,尝试制作 404 页面;观察各大搜索引擎的搜索方式及搜索结果,熟悉搜索引擎的工作方式和原理</p>	6
第 11 单元	其他管理	掌握统计报表和数据维护的功能及使用方法	<p>通过互相访问各组的网店进行商品交易,分析访问统计、销售统计等数据</p> <p>使用工具箱中的各种工具和功能,辅助商家的网店运营</p>	4
合 计				68

本书由徐云晴任主编,邵琳琳、吴清逸任副主编,参与编写的还有沈学建、王云英。其中,徐云晴编写了第 1 单元,邵琳琳编写了第 2 单元的 2.1 和 2.2、第 7 单元、第 11 单元和附录中关于网店进货及关于网店成本部分,吴清逸编写了第 2 单元的 2.3、2.4 和 2.5、第 3 单元、第 10 单元的 10.1 和附录中关于网店系统和关于域名主机部分,沈学建编写了第 4 单元、第 5 单元、第 9 单元的 9.1、第 10 单元的 10.2,王云英编写了第 6 单元、第 8 单元、第 9 单元的 9.2 和 9.3。

本书还聘请了上海商派网络科技有限公司的鲍志林担任主审,在此表示感谢。

由于编者水平有限且时间仓促,书中难免存在疏漏和不足之处,欢迎读者批评和指正。

编 者

目 录

前言

第 1 单元 网店初体验	1
1.1 下载与安装本地体验包	1
1.2 体验网店前台	4
单元小结	8
第 2 单元 建店前期准备工作	9
2.1 市场调查	9
2.2 寻找货源	12
2.3 注册网店域名	17
2.4 购买网站空间	20
2.5 发布网站与维护网站	23
单元小结	26
第 3 单元 网店初建	27
3.1 网店安装	27
3.2 配置网店	30
3.3 网站备案	37
单元小结	42
第 4 单元 商店配置	43
4.1 全站设置	43
4.2 支付管理	48
4.3 配送管理	50
4.4 管理员	55
4.5 货币管理	58
4.6 第三方整合	59
4.7 本地化管理	63
单元小结	64

第5单元 网店装修	65
5.1 网站内容管理	65
5.2 模板管理	72
单元小结	76
第6单元 商品管理	77
6.1 商品的管理	77
6.2 商品分类管理	82
6.3 前台虚拟分类	85
6.4 商品类型管理	90
6.5 规格管理	93
6.6 品牌管理	97
6.7 商品批量处理	99
6.8 商品分类目录	105
单元小结	107
第7单元 站内营销	108
7.1 促销活动	108
7.2 优惠券	112
7.3 赠品兑换	123
7.4 捆绑销售	126
7.5 购物积分	127
7.6 搜索引擎优化	133
7.7 站外推广链接	142
7.8 网罗天下	143
单元小结	146
第8单元 会员管理	147
8.1 会员的管理	147
8.2 站内消息	155
8.3 购买咨询	157
8.4 商品评论	159
8.5 商店留言	160
单元小结	162

28	第 9 单元 客户服务管理	163
29	9.1 售前咨询	163
35	9.2 售中订单处理	169
37	9.3 售后服务管理	182
57	单元小结	186
71	第 10 单元 网店优化与推广	187
73	10.1 网店优化	187
76	10.2 站外推广	190
99	单元小结	217
100	第 11 单元 其他管理	218
101	11.1 统计报表	218
90	11.2 数据维护	232
107	单元小结	245
70	附 录	246
80	参考文献	256

第1单元

网店初体验

网络已经成为现代人生活中不可缺少的一部分。它在人们的生活、学习和工作中发挥着越来越大的作用。随着社会经济的飞速发展，网上开店越来越受到人们的关注。网上开店选择什么样的方式，与自己的开店成本有关，同时也会对自己的销售成果产生一定的影响。目前，网上开店的方式主要有自助式开店和建立独立网站。自助式开店是指在专业的大型网站上注册会员，开设个人的网店。例如，淘宝、易趣、拍拍等许多大型 C2C 网站都提供开店服务，只要支付少量的费用，就可以拥有个人网店，并进行网上销售。建立独立的网上商店是经营者根据自己经营的商品情况，自行或委托他人设计一个网站，不挂靠在大型购物网站上，完全依靠经营者通过网上或网下的宣传，吸引浏览者访问自己的网站，完成最终的销售。本书使用上海商派网络科技有限公司开发的 ShopEx 网上商店系统，以建立独立网站的方式开设网上商店。在正式开店前，先体验一下网店的前台及后台操作。

1.1 下载与安装本地体验包

1. 下载 ShopEx 安装程序

在浏览器的地址栏中输入域名 www.shopex.cn，打开 ShopEx 主页，单击主页右侧的“立即下载”按钮，如图 1-1 所示。



图 1-1 ShopEx 主页

根据页面中的提示进入下载页面，如图 1-2 所示。然后单击页面左侧的“V4.84 本地体验包下载”。最后保存到本地硬盘，用解压工具解压后备用。



图 1-2 ShopEx 下载页面

2. 安装 ShopEx 体验包

双击打开 shopex-single-4.8.4.25715 程序，进入“ShopEx 网上商店”安装向导界面，如图 1-3 所示。

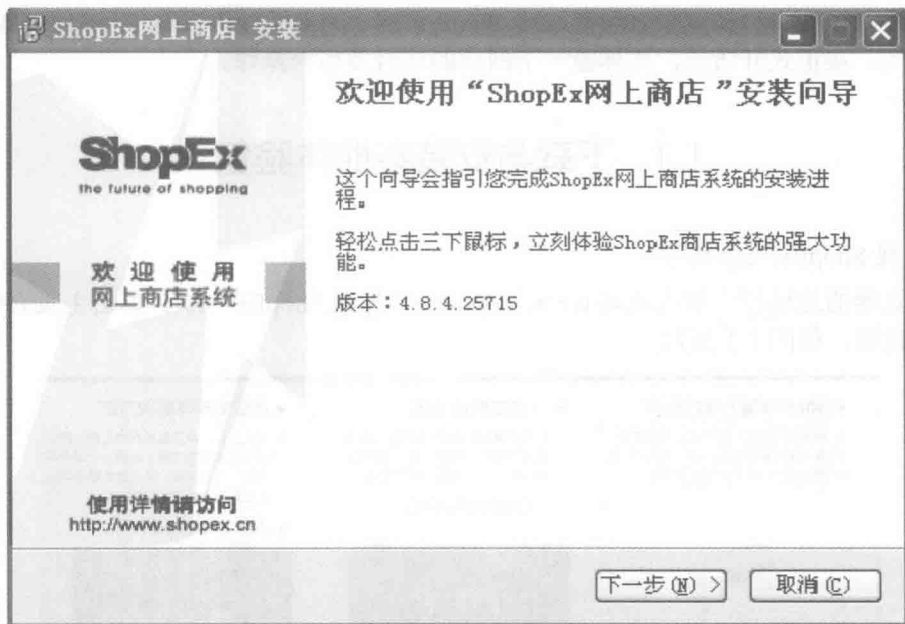


图 1-3 “ShopEx 网上商店”安装向导

单击“下一步”按钮进入“商店设置”窗口，如图 1-4 所示。然后输入管理员用户名和管理员密码。管理员用户名默认为 admin。

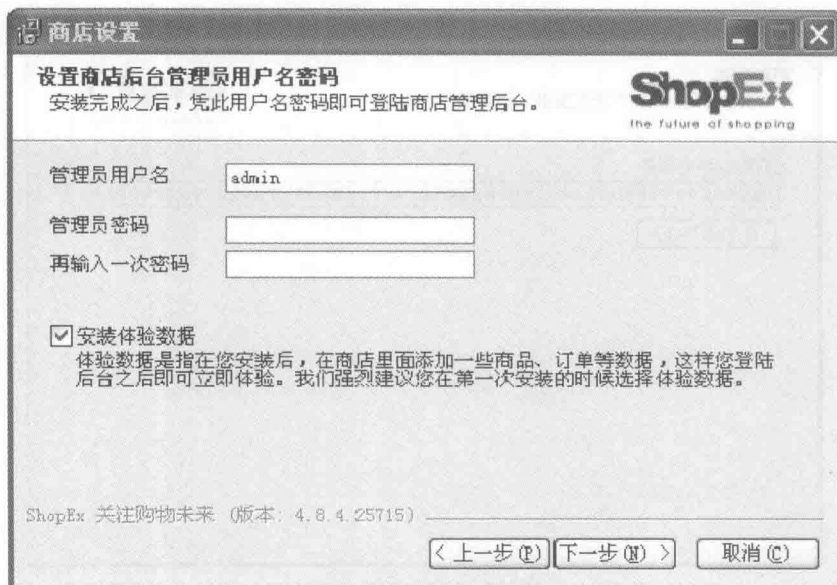


图 1-4 “商店设置”窗口

单击“下一步”按钮进入“选择安装位置”界面，单击“浏览”按钮，选择相应的安装目录，在默认情况下，安装在 C:\Program Files 文件夹中，如图 1-5 所示。

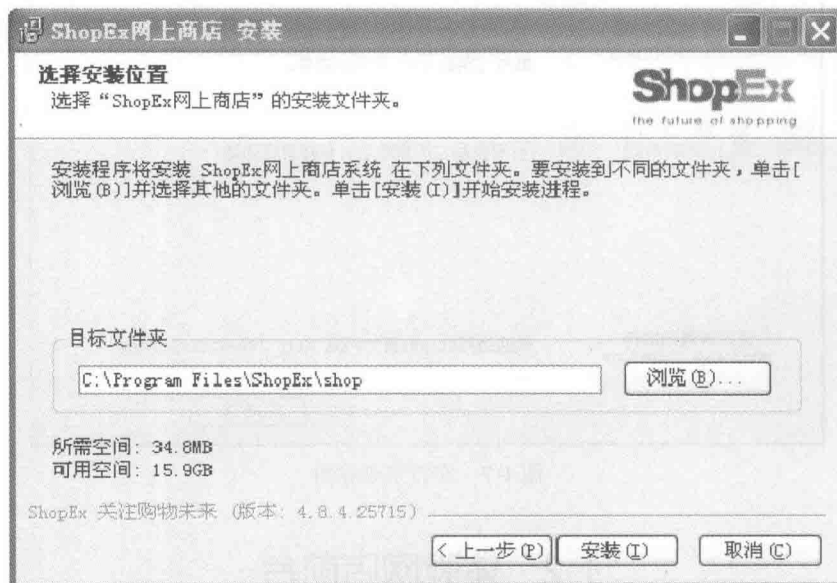


图 1-5 选择安装位置

单击“安装”按钮，进入安装进度界面，如图 1-6 所示，显示当前的安装进度。

稍后进入安装完成界面，如图 1-7 所示，单击“完成”按钮即可完成 ShopEx 体验包的安装。

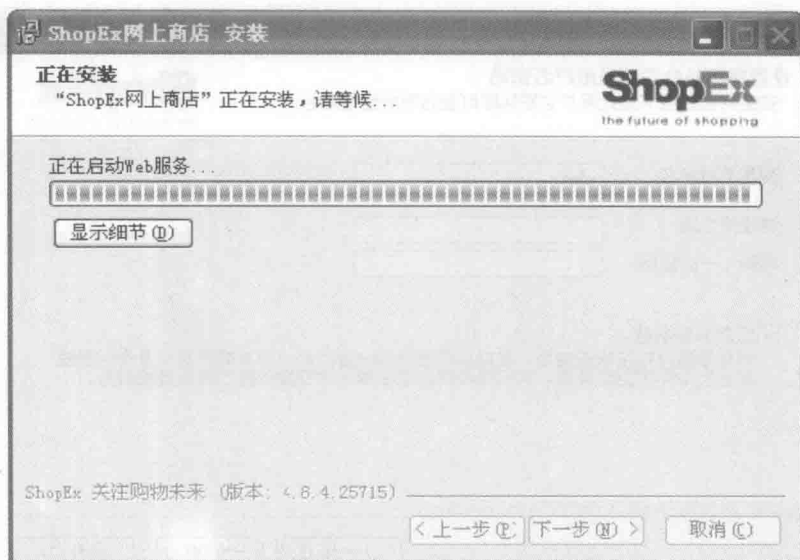


图 1-6 安装进度界面

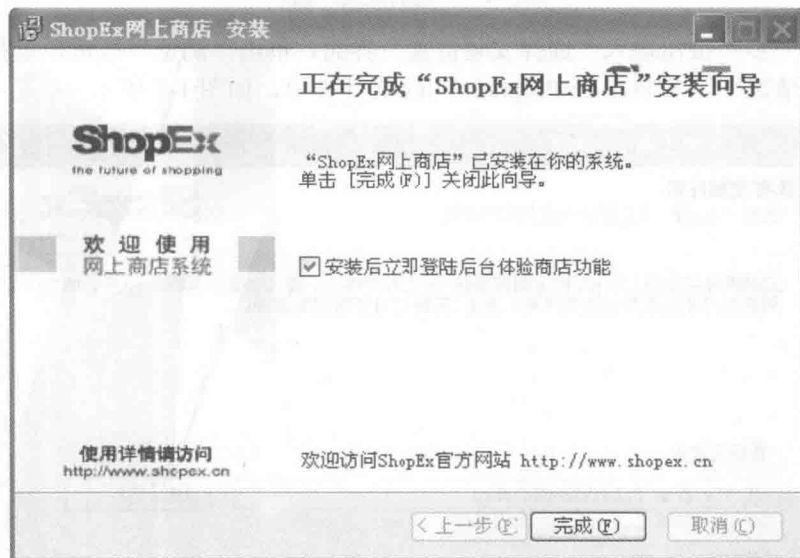


图 1-7 安装完成界面

1.2 体验网店前台

ShopEx 体验包安装完毕后,可依次单击“开始”→“程序”→“ShopEx”→“ShopEx 网上商店”→“访问我的商店”,打开如图 1-8 所示的 ShopEx 网上商店首页,也可以直接在浏览器的地址栏中输入 <http://localhost/> 打开 ShopEx 网上商店首页。

浏览 ShopEx 网上商店了解商品,看到满意的商品后可以直接在 ShopEx 网站上订购。



图 1-8 ShopEx 网上商店首页

1. 注册

打开 ShopEx 商店主页后，单击右上角的“免费注册”，打开 ShopEx 用户注册页面，如图 1-9 所示。

图 1-9 ShopEx 用户注册页面

输入用户名、密码及自己的电子邮箱，然后单击“立即注册”。如果输入的用户名在 ShopEx 网店中没有重名，则完成注册，结果如图 1-10 所示。

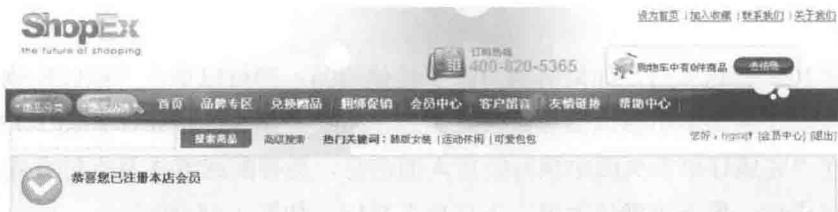


图 1-10 ShopEx 用户注册完成

2. 搜索商品

用已注册的用户名登录 ShopEx 网店，可以在搜索框中输入商品关键字（多个关键字用空格分开），或者在商品分类目录中查找具体商品，如图 1-11 所示。



图 1-11 ShopEx 商品查找

3. 拍下商品

找到具体商品后单击“加入购物车”，然后选择相应的规格并单击“购买”按钮，把该商品添加到购物车中，如图 1-12 所示。



图 1-12 把所选商品加入购物车

4. 付款

将商品添加到购物车后，如果需要再购买其他商品，则可以单击“继续购物”按钮。如需结账，则可以在购物车中修改商品数量，然后单击“去结账”按钮，如图 1-13 所示。

最后，在“完成订单”页面中填写收货人的信息，选择配送方式及支付方式，如图 1-14 所示。填写完成后，单击“确认无误，下订单”按钮，如图 1-15 所示。

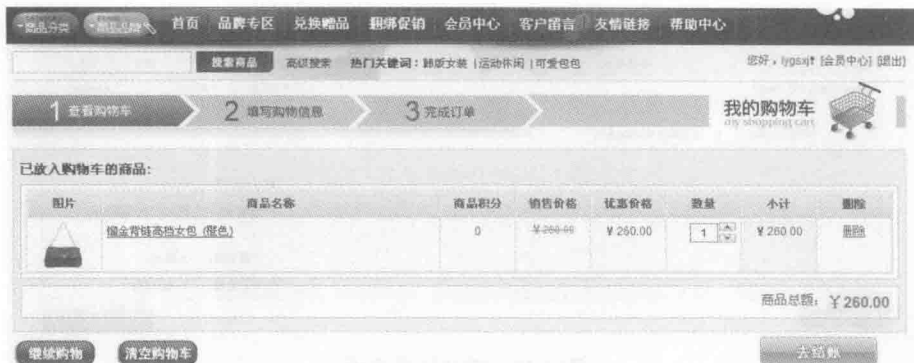


图 1-13 购物车界面

填写收货人信息

* 收货地区: 江苏 连云港市 新浦区

* 地址: 江苏连云港市新浦区

* 邮编: 222001

* 收货人姓名: 张天昊 (请填写真实姓名, 以免延误收货)

联系电话: (手机和电话填写一项即可)

联系手机:

是否保存地址: 保存本次收货地址

送货日期: 仅休息日 时间: 上午

订单附言:

选择配送方式

快递-顺丰上海 (示范) +¥15.00
江浙沪当日送达, 其他地区隔日送达

货到付款 (示范) +¥12.00
 保价费率(商品价格的1%, 不足¥10.00按¥10.00计算)。
送货并上门收款

EMS-中国邮政 (示范) +¥20.00
国内一般1-3天到达

快递-申通深判 (示范) +¥15.00
国内一般1-2天送达

平邮 (示范) +¥6.00

上门自取 (示范) +¥0.00
到指定门店自取

选择支付方式-选择支付币别: 人民币

预存款支付 商店预存款支付

汇款-工商银行 (示范) 帐号: 95888 25888 66666 XXXX 开户名: 刘强
修改信息请到 商店管理后台 >> 商店配置 >> 支付方式 中进行编辑

支付宝 (示范)

腾讯财付通 (示范) 财富通担保交易付款, 购物更安全
修改信息请到 商店管理后台 >> 商店配置 >> 支付方式 中进行编辑

图 1-14 填写订单信息

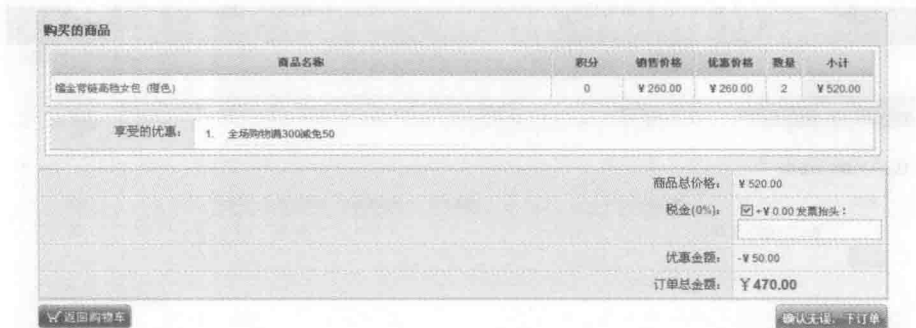


图 1-15 确认订单页面

完成订单后，记下订单编号，以便日后对商品进行跟踪查询，如图 1-16 所示。



图 1-16 完成订单页面

单元小结

本单元学习了如何下载和安装 ShopEx 体验包；安装好体验包后，学习了如何登录前台，如何注册用户、搜索商品、拍下商品和付款。通过本单元的学习，可以了解网络购物的完整流程。