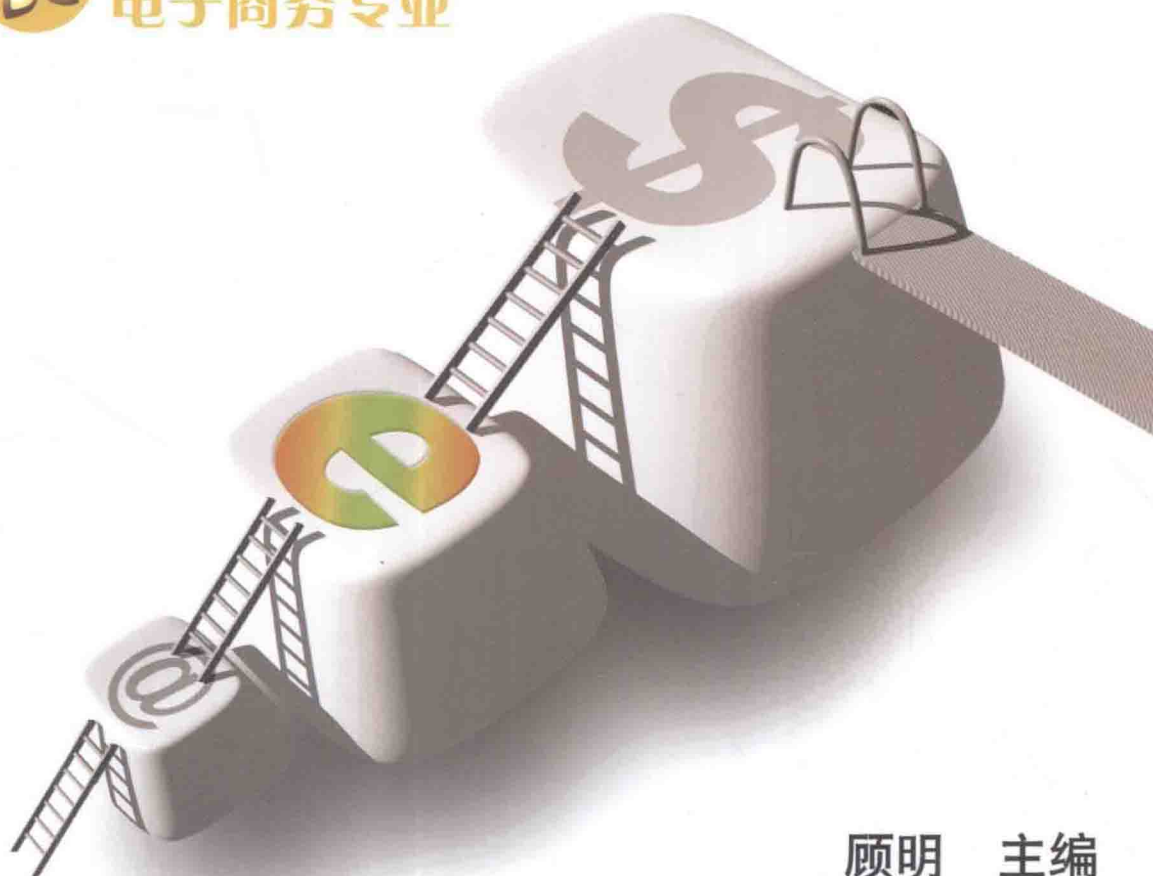




高等职业教育“十二五”规划教材
电子商务专业



顾明 主编

WANGSHANG CHUANGYE SHIWU

网上创业实务



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS



赠电子课件



E-COMMERCE
E-COMMERCE
E-COMMERCE

高等职业教育“十二五”规划教材——电子商务专业

网上创业实务

主 编 顾 明

副主编 韩春艳 王宁宁

参 编 钱晓舒 张 沁

主 审 王明高



机械工业出版社

本书将创业教育与网上商务相结合,把创业精神培养、创业知识和技能讲解、创业实践融为一体,在深入分析网上创业系列活动的基础上,采用职业应用项目化教材的编写体例,突显实践性、实用性特点,同时力求做好教材与学材的统一。全书内容共分9个项目,包括提升网上创业素质、识别网上创业机会、网上创业准备、开设C2C网店、落户网上商城和建立B2C网站、推广网上创业、管理网上创业、撰写网上创业计划书、了解网上创业的法律及政策。

本书可作为各职业院校电子商务、市场营销、国际贸易等专业的专业课程教材,也可作为其他相关专业的创业课程教材。本书提供了教师专用的电子课件,可以从机械工业出版社网站 <http://www.cmpedu.com> 上以教师身份免费注册下载。

图书在版编目(CIP)数据

网上创业实务/顾明主编. —北京:机械工业出版社, 2013.8

高等职业教育“十二五”规划教材. 电子商务专业

ISBN 978-7-111-42948-7

I. ①网… II. ①顾… III. ①电子商务—高等职业教育—教材 IV. ①F713.36

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第187838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:蔡岩

封面设计:鞠杨 责任印制:张楠

北京振兴源印务有限公司印刷

2013年9月第1版第1次印刷

184mm×260mm·15.5印张·379千字

0001—3000册

标准书号:ISBN 978-7-111-42948-7

定价:34.00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

网络服务

社服中心:(010) 88361066 教材网:<http://www.cmpedu.com>

销售一部:(010) 68326294 机工官网:<http://www.cmpbook.com>

销售二部:(010) 88379649 机工官博:<http://weibo.com/cmp1952>

读者购书热线:(010) 88379203 封面无防伪标均为盗版

前言

“创业教育”最早由联合国教科文组织于1989年提出,美国、英国、日本、加拿大和澳大利亚等国家都已形成一套相对成熟的创业教育体系。目前,我国各类学校大多是以引进国外的创业教育项目为基础开展创业教育,这些创业教育项目主要有KAB、SYB、NFTE, KAB、SYB、NFTE 都是在国外有着多年经验积累的成熟的培训项目,但课程内容安排、教学案例选择以传统领域创业为主。随着我国经济的转型和成熟,传统领域创业机会相应减少,成功的难度也越来越大,同时传统领域创业需要筹集资金、解决场地、办理相关手续等,所以学生的创业策划很难付诸实践去接受市场的检验,只有极少数学生有实践可能,大多数学生难以真正体验创业的乐趣,缺乏成就感。

网上创业教育是近几年出现的备受瞩目的创业教育方式。在创业教育系统中,相对于理论的传授,实践被认为是更重要的培训环节,而网上创业教育可以很好地解决学生校内创业实践机会偏少的问题,同时,与传统领域创业相比,网上创业优势明显。

1) 机会多、成本低、风险小、程序简单。随着网民规模的扩大,网络市场的发展,网上创业机会不断增加;网上创业无需场地,有现成的租金为零的网上交易平台,可以实现零成本创业;网上创业进入、调整、退出成本低,创业失败的损失小;小规模网上创业实践无需工商税务登记,大大简化了创业程序。

2) 网上创业对创业计划书的要求较低。职业院校学生创业基本上是先做了再说,走一步看一步。网上创业可以由一个人独立完成创业流程所有方面的操作,调整经营业务或者退出经营比较方便而且成本低廉,学生可以在网上创业→调整→再调整的过程中,不断学习,积累经验,可以持续地获得阶段性的成就感,增强创业动力,降低创业风险。

3) 学生网上创业有比较优势。与其他创业人群相比,学生在传统领域创业很多方面处于劣势,比如资金、经验、时间等方面,但在网上创业学生的比较优势非常明显,比如网络技能、网络体验等方面。

以上这些网上创业的优势,是近年来网上创业成为学生自主创业的最主要方式的重要原因。在创业教育中,不少学校的电子商务专业已经把网上创业作为创业教育的主要内容,有些学校在其他专业创业教育中也积极尝试进行网上创业教育。网上创业教育不仅在培养创业精神、学习创业知识和技能方面可以面向全体学生,更重要的是能够在实践环节实现以低成本覆盖全体参与创业教育的学生,所以,网上创业教育是普及创业教育的有效途径。

为此,我们把创业教育与网上商务相结合,把创业精神培养、创业知识和技能教学、创业实践融为一体,组织编写了《网上创业实务》,希望能够进一步丰富创业教育课程体系,促进创业教育的广泛开展。

本书是在深入分析网上创业系列活动的基础上,采用职业应用项目化教材的编写体例,全书共设计了9个项目,每个项目包含若干任务,每个任务采用任务要点、任务情境、任务分析、任务实施、触类旁通、案例分析的编排方式,重点介绍完成任务的操作步骤和技能。本书的9个项目包括:提升网上创业素质、识别网上创业机会、网上创业准备、开设C2C网店、落户网上商城和建立B2C网站、推广网上创业、管理网上创业、撰写网上创业计划书、了解网上创业的法律及政策。

本书由顾明主编，并负责整体策划和统稿。韩春艳、王宁宁担任副主编。由王明高主审。参与编写的还有钱晓舒、张沁。编写分工如下：顾明编写项目1、9；韩春艳编写项目2、3；王宁宁编写项目4、7；钱晓舒编写项目5、6；张沁编写项目8。

本书的编写团队具有丰富的创业实践经验和较高的教学技能，团队的大部分成员是淘宝大学的培训讲师，成员当中有淘宝皇冠卖家，有江苏省职业学校技能大赛电子商务技术项目教师组一等奖获得者。本书是江苏省教育科学“十二五”规划课题“基于C2C平台高职学生创业的研究”的成果。

本书在编写过程中借鉴了国内外不同层次网上创业教育、创业教育方面的教材，以及大量的网上创业资料，在此，对所有注明的和未能注明的参考文献作者表示深深的谢意。同时，要特别感谢上海商派网络科技有限公司电商人才事业部讲师曾珠在多方面给予的大力支持。由于编者水平有限，教材中难免有不妥之处，恳请批评指正。

编者

目 录

前言

项目 1 提升网上创业素质	1	任务 2 策划 B2C 网站	127
任务 1 强化创业意识	1	任务 3 建立 B2C 网站	137
任务 2 养成良好的创业心理品质	8	项目小结	146
任务 3 掌握网上创业知识	16	实战强化	146
任务 4 锻炼网上创业能力	21	项目 6 推广网上创业	148
项目小结	28	任务 1 推广商品	148
实战强化	28	任务 2 推广 C2C 网店	157
项目 2 识别网上创业机会	30	任务 3 推广 B2C 网站	167
任务 1 发现网上创业机会	30	项目小结	175
任务 2 分析网上创业的 SWOT	37	实战强化	176
任务 3 评估网上创业机会	45	项目 7 管理网上创业	177
项目小结	54	任务 1 管理支付与物流	177
实战强化	54	任务 2 管理价格	185
项目 3 网上创业准备	55	任务 3 管理客户关系	191
任务 1 选择商品	55	任务 4 管理团队	196
任务 2 准备资金	62	任务 5 管理财务	202
任务 3 落实货源	70	项目小结	208
项目小结	79	实战强化	209
实战强化	80	项目 8 撰写网上创业计划书	210
项目 4 开设 C2C 网店	82	任务 1 撰写网上创业计划书	210
任务 1 选择 C2C 平台	82	任务 2 分析网上创业计划书案例	214
任务 2 完成注册与认证	89	项目小结	222
任务 3 处理图片	97	实战强化	222
任务 4 编辑文字	104	项目 9 了解网上创业的法律及政策	223
任务 5 成交第一笔生意	110	任务 1 了解网上创业的法律	223
项目小结	116	任务 2 了解网上创业的政策	233
实战强化	116	项目小结	238
项目 5 落户网上商城和建立 B2C 网站	118	实战强化	238
任务 1 落户网上商城	118	参考文献	240

项目 1

提升网上创业素质

人人都可以在网上创业，可以在网上成就属于自己的一份事业。通过学习那些网上创业的成功人士，我们会发现，他们都具有一定的网上创业基本素质，主要包括4个方面：强烈的创业意识、良好的心理品质、网上创业知识、网上创业能力。

网上创业需要的是以上4个方面的综合素质，每一项都很重要，不可偏废。当然，要做到每一项素质都特别出色也不容易，一般能达到基本要求即可。有些素质是天生的，但大多数可以通过后天的努力来改善。如果我们能够从现在做起，注重培养、提升自己的网上创业素质，那么网上创业的成功一定指日可待。



学习提示

学习目标

- ① 知识目标：理解网上创业和创业意识的含义，理解网上创业品质的基本内容，掌握网上创业的相关知识。
- ② 能力目标：能够自我激励，具有强烈的创业意识，能有意识地培养良好的创业品质，能够不断提高网上创业能力。

本项目重点

强化创业意识、养成良好的心理品质、掌握网上创业知识、锻炼网上创业能力。

本项目难点

养成良好的心理品质。

任务1 强化创业意识



任务要点

关键词：网上创业、创业意识、网商。

理论要点：网上创业、创业意识的含义。

实践要点：能够查阅网上创业榜样的资料并有所感悟，能够自我激励。



任务情境

小马是一所高职学校的学生，小马穿的外衣是从网上淘来的，玩的手机是在京东商城买的。这天彬彬、小丽和阿强给小马庆祝生日，吃的是从美团网团购的套餐，几个人聊着聊着，话题又聊到大家共同感兴趣的网上创业。

彬彬说：“想创业，但没有资金。”

小丽说：“还在上学没有那么多时间。”

阿强说：“虽然经常在网上玩，但真的在网上创业，这点网络技术水平行吗？”

小马说：“在网上创业这些都不算难题，关键是大家想在网上创业的愿望有多强烈。”



任务分析

2012年4月7日，在中国互联网站长年会上，乔布斯天使投资人李宗南介绍了他投资的创业人需具备的3个条件，其中第一个条件是废寝忘食的圆梦激情。圆梦激情就是我们这里要说的强烈的创业意识。创业意识是创业实践的先导，支配着创业者对创业活动的态度和行为，决定着创业行为的方向和力度，是创业者从事创业活动的强大的内在驱动力。

通过了解社会上哪些人在网上创业、谁在网上创业获得成功，寻找我们身边的网上创业者，搞清楚他们做什么、做得怎样，从而激发我们的网上创业热情，让强烈的创业意识激励、鞭策我们阔步迈上网上创业的金光大道。



任务实施

步骤1 看看谁在网上创业

网上创业的人当中很多是我们的同龄人，也不乏爷爷奶奶级的人物；有白领，也有农民和下岗职工；有博士、硕士，也有学历低甚至都不会用电脑的朋友；有兼职在网上创业的，也有全职做的；他们专业背景不同、经历各异、网上创业的投资规模也不一样，但是他们却实实在在地在网络创业的大潮中，赢得了自己的一席之地。

沈兴钟先生现年63岁，是深圳市汤斯敦珠宝公司的董事长。从负债170多万元到年销售额5000多万元，沈兴钟创造了老年人网上创业的奇迹。借助电子商务，汤斯敦珠宝成功地渡过了经济危机，业绩不降反升。

江苏省徐州市睢宁县的沙集镇是江苏北部的一个小镇，当地没有产业、没资源，青壮年一般都选择外出打工，只留老人、妇女在家里打理几亩薄地。就是这样的一个地方，现在已经成为网络家具行业卖家数量最集中、交易额最大的一个群体。2008年沙集镇网店销售额在5000万元以上。该镇的东风村过去被称为“破烂村”，现在全村500多户人家有400多户在网上开店卖家具。沙集镇被评为2010年最佳网商沃土。

小链接 1-1

网上创业的定义和形式

网上创业是指某个人发现某种信息、资源、机会或掌握某种技术,利用互联网,将其发现的信息、资源、机会或掌握的技术,以一定的方式,转化、创造成更多的财富、价值,并实现某种追求或目标的过程。

网上创业的形式很多,网上开店是目前最常见的网上创业形式。其他形式还包括商务网站、电子出版、博客、威客、网上家教、网上咨询、网上代理等。

所有到过浙江义乌工商职业技术学院的人,都会发现这里和其他学校截然不同的风景:快递公司的车盘踞在校园里,专为学生提供快递服务;几乎每个学生都有自己的网店,大家的话题总是“生意”;每年暑假有超过一半的学生不回家……丁阳波是安徽人,在义乌工商职业技术学院的“创业学院”就读,被班上的同学戏称为“丁总”。不过在进这所学校之前,他并没有想过自己创业,他说:“来到学校之后,被那种创业的气氛感染了。”在大一的暑假,他才开始在淘宝开店。

2009年7月,丁阳波在淘宝的网店开张,专营家居用品。自从丁阳波的网店步入正轨,原先从事家政服务工作的母亲也辞去工作来帮忙。后来,电气自动化专业毕业的哥哥也做出了同样的选择,负责在网店处理接单、售后等服务,父亲下班后也会来搭把手。“因为在网店的收益比打工高嘛。”丁阳波笑着说,他现在除了上课外,只需要跑市场就可以了。2009年12月,网店的营业额达三十几万元。

“市场全是自己跑出来的。”丁阳波说,网店开张后,他一家一家去找供货商,拍照片、看质量、做对比,“蛮辛苦的,早上9点多起床,夜里要工作到两三点才睡觉”。加上刚开店时,他的方向并不明确,“几乎什么东西都卖。”3个月之后,丁阳波慢慢摸清方向,化妆品的进货价很高,而且淘宝上卖化妆品的人太多,这条产品线被他淘汰掉,改进一些家居类的产品。目前,店里销售的宝贝主要是季节性用品和创意家居产品,仅国旗的销售就超过15万面,“以后店里的商品会更加多元化,可能会转向批发或者做电子商务网站。”他打算去外地寻找更多的供货商。

现在唯一让丁阳波感觉有点郁闷的是,他和高中同学交流时已经出现了“代沟”,他能明显感觉到。高中毕业仅两年,他和同学已经很难找到共同话题,昔日的高中同学都会聊些类似“这里玩一下,那里玩一下”的话题,而丁阳波更关注生意、商机。

步骤2 向网上创业成功者致敬

在成千上万的网上创业大军中,张朝阳、杨致远、陈天桥、丁磊、马云、史玉柱,这些都是大家耳熟能详的网上创业成功人士,这些人无一不是身家亿万元的巨富。

除了这些名人,网上创业的高手还有很多,他们都是我们学习的榜样。

2011年9月9日,由杭州市人民政府、中国电子商务协会和阿里巴巴集团主办的第八届网商大会在浙江省人民大会堂隆重举行颁奖大会,这次网商大会的主题为开放、生态、共赢,来自全国和世界各地的网商共聚一堂,见证2011年全球十佳网商出炉。2011年全球十佳网商名单如下:

李连柱 广州新居网家居科技有限公司(尚品宅配)

刘鹏飞 世界孔明灯大王

劳富文 东莞亲亲我贸易有限公司
 李志勇 广州市森荣手袋制造有限公司
 李晓军 艺福堂茗茶旗舰店
 胡景晖 伟业我爱我家
 孟宏伟 山东嘉祥县黄垓乡来喜肉牛养殖场
 佐村信哉 nissen 全球购物网（日本）
 阮华君 浙江长生鸟珍珠生物科技有限公司
 戴跃锋 湖南御家汇网络有限公司（御泥坊）

小链接 1-2

网商、全球十佳网商评比

网商——是指利用互联网作为企业或个人商业经营平台，进行采购、销售、企业产品展示、信息发布等企业日常经营活动，并以此作为企业主要经营手段的企业家或商人。自阿里巴巴 2004 年提出网商概念至今，网商群体也在发生着持续的演化和变迁。

网商大会是阿里巴巴集团举办的中国规模最大的电子商务行业性会议。网商大会于 2004 年首次举办，2008 年 APEC 工商咨询理事会旗下的亚太中小企业峰会与第五届网商大会一并举行，中国网商大会也由此提升为全球网商大会。现在，每年 9 月举行的全球网商大会以及全球网商颁奖盛典已经成为国际互联网特别是国际电子商务界最为瞩目的盛事，年度全球十佳网商的评选也成为业内最权威和最令人期待的奖项。

2010 年全球十佳网商名单如下：

1 号店网上超市

春秋航空有限公司

何洪伟 万客商城

何荣生 杭州开源艺术品有限公司

林阿里 艾利康建材

沈兴钟 深圳汤斯敦珠宝有限公司

吴芳芳 摩登小姐

徐群 Justyle

张静 青岛适宝家居用品有限公司

赵海伶 青川山大王网店

以上是 2011 年和 2010 年来评选出的全球最佳网商，他们当中一定有我们感兴趣的行业榜样，把他（们）找出来，仔细研究他（们）的奋斗历程，这对我们网上创业大有裨益。

步骤 3 寻找身边的网上创业者

虽然全球十佳网商人人敬仰，但在我们身边也不乏网上创业者的身影。根据对江苏省苏南、苏中、苏北 6 所高职学校的调查，高职学校学生网上创业的意愿高达 60%，网上创业学生比例达到 5.92%。其他研究者做的调查表明，高职学生网上创业意愿高于本科学生。

了解一下，在我们的同学和亲朋好友中，谁在网上创业？他们在网上做什么？怎么做的？做得怎样？

“守时是一种态度，守信是一种美德，100%用心是我们的承诺。”这是淘宝网上扬州市的

一家毛绒玩具店给顾客的承诺。店主周亮是个刚20出头的小伙子，2010年高职毕业，虽然是2009年才在网上开店，但短短一年时间，他已经把毛绒玩具卖到了新加坡、中国香港、中国台湾等国家和地区，目前月利润已高达3万元。说起周亮，班主任很感慨：“没想到原先的捣蛋鬼，现在成了创业明星。”在选择网上创业前，周亮在班上的成绩并不好，和很多男生一样，调皮、喜欢上网、爱打游戏。出于兴趣，周亮毕业前选择在一家毛绒玩具网店实习当客服，每个月2000元。周亮发现，干这行很有前景，有的时候一个晚上的销售额就能达到1万元。周亮心想：这一行有这么好的发展前景，我也要开店。网店刚开的那阵子，周亮的东西也卖不出去，他在各大网站发帖子、制作产品小广告、以优惠的价格吸引顾客、制作精美的产品说明等。终于有一天，有一个客户一下子给他发来了1.5万个毛绒玩具的订单，几个月的等待，让周亮看到了希望，那一次他挣了1.2万元。现在周亮已经在扬州五亭龙玩具城拥有了一家实体店，网店销售的玩具品种也多达600种，每天仅对外发出的包裹就有1000多个，网上的毛绒玩具店已经做到3个皇冠。

李小华2003年从学校毕业，为了就业奔波在各个城市。但他毕业半年内都无法找到一份合适的工作。李小华在网上发表文章诉说自己无奈的处境，并将自己的页面命名为南京在线收废网，说自己正在收购破烂，请愿意出售破烂的人留言，自己会上门收购。信息发出去以后，虽然很多人都以为是一个闹剧，但还是有些有同情心的人，就在他的网站上留言，希望他可以来收购破烂。当然，那些留言的人压根没想到真的会有人出现在门口来收购破烂。可是当李小华出现在他们门口的时候，大家都惊讶了。竟然真的有这么一个人存在，他们把破烂低于市场价卖给李小华。网上收破烂的故事一传十，十传百，李小华的南京在线收废网很快传遍了南京城。在很多行业里受挫折的李小华，命运却为他打开另一扇窗户，李小华在认真对待每一条留言中慢慢走向成功，挖到了自己的第一桶金。

步骤4 我要网上创业

自古以来，创业都是一个新鲜的话题。“励志照亮人生，创业改变命运”。其实，在每个人的内心深处，从懵懂的少年，到白发的老人，都有改变命运的渴望。人生在世，都盼望着自己的生命能活得精彩一些，渴望得到别人的尊重和承认。而拥有一份成功的事业，正是改变命运的保障。因此，在每个人的心里，都隐藏着一个创业情结，创业的念头几乎在每个人的心中涌动过。

考虑一下，创业、网上创业对我们有什么好处？

1. 创业的好处

- 1) 不必遵守别人制定的规则和工作时间。
- 2) 能够将一种技能、爱好或兴趣转变为经营业务。
- 3) 通过辛勤的劳动，获得极大的收获，包括获得财富。
- 4) 能创造有价值的事物。

2. 网上创业的优势

与传统的创业方式相比，网上创业具有明显优势：

- 1) 进入门槛低，启动资金少。
- 2) 风险小，见效快。
- 3) 市场大，客户资源广阔。

- 4) 传播和营销效率高。
- 5) 在家创业管理成本最小化。
- 6) 极高的时空自由度。
- 7) 满足生活和事业的个性化追求, 为实现高品质的生活创造条件。
- 8) 无特权, 免交际应酬。

3. 网络市场前景好

中国互联网络信息中心(CNNIC)每半年发布一次我国互联网络发展状况调查统计报告, 把最近发布的数据与3年前的数据进行简单对比(见表1-1), 可以看出网络市场不仅机会多, 而且发展趋势好, 将来的机会更多。

表 1-1 我国互联网络发展状况

时 间	网民规模/人	手机网民规模/人	网络购物用户规模/人
2011-12-31	5.13 亿	3.56 亿	1.94 亿
2008-12-31	2.98 亿	11 760 万	7 400 万

步骤 5 我要成功

“要成功, 先发疯, 头脑简单往前冲!” 这是国际励志成功学大师、信心和潜能激发大师陈安之的一句名言。经常上网看看陈安之的视频课程《要你成功》, 激情会相伴我们走向创业成功。

视力障碍, 这个看似与电子商务有着遥远距离的群体, 因为有了读屏软件的诞生, 也从此拥有了飞往梦想的翅膀。用心创世界——这是由上海的一群爱生活、爱工作的视障大学生开的网络小店, 是淘宝网首个盲人网店。4名80后大学生和1名60后, 基本上是全盲, 或是视力只有0.02左右的极度弱视者。他们在经历了坎坷的求职历程后, 选择了网上创业。5个视障者都有国家提供经费保障基本生活来源, 家庭条件也不错, 生活不成问题, 即使不做什么也可以, 但他们不想成为社会的包袱。“用心创世界”这个店铺的目的不仅仅是为了赚钱, 它承载着更大的使命——负责网店统筹的沈晨娴介绍说希望做到“助人自助”。

“淘宝童姥”吴桂芬是苏州农村的一个五十多岁的老太太。2007年, 吴桂芬觉得计算机好玩开始学计算机, 第一课是先学拼音。因为以前缺乏基础, 学拼音几乎需要从零开始。她下定决心学习拼音, “哪怕一天学一个字, 一年我也可以学365个。”从朋友那儿她找来了一本幼儿汉语拼音练习书, 从“b、p、m、f”开始学。白天学, 晚上学, 睡在床上还在学。不久, 她已经能把拼音背出来。后来, 她把自己总结的办法运用到键盘上, 每天学6个字母, 没多久就学会了打字。

后来, 吴桂芬听说可以通过网络做生意, 她又开始去尝试。当时, 周围很少有人知道如何操作。她便四处打听, 前前后后找了十几个朋友的孩子, 不少还是大学生。几经周折, 2007年9月1日, 她开通了自己的淘宝网店。刚开始, 她打字慢, 即使是简单回复买家, 也需要很长时间。更让人着急的是, 吴桂芬对很多操作不熟悉, 不会修改价格、不会用支付宝退款等。这时, 一个个买家便成了她的老师, 是这些买家通过电话等方式教会了吴桂芬最基本的操作。

2009年, 网店的生意做得越来越好, 只做羽绒裤的吴桂芬把网店的销售额做到了150万

元。吴桂芬的小作坊生产速度实在赶不上需求，她只得把很多商品下架，只留少数几个，希望这样少一些客户。新客户如果只是从网店页面上看，可能以为没货。买过多次的老客户知道她忙不过来，一般会留言等待发货。后来有的客户感叹道：“姥姥家买裤子，要先下手为强！”几乎整个冬季，吴桂芬用的都是自动回复，连续用了80天，三个客服则忙着去发货……

自身条件不太好的沈晨娴、吴桂芬在网上都获得成功，我们更要成功。



触类旁通

创业意识是创业素质的重要组成部分，它是指一个人根据社会和个体发展的需要所引发的创业动机、创业意向或创业愿望。创业意识是人们从事创业活动的出发点与内驱力，是创业思维和创业行为的前提。需要和冲动是构成创业意识的基本要素。创业意识是创业的先导，它构成创业者的创业动力，由创业需要、动机、意志、志愿、抱负、信念、价值观、世界观等组成，是创业者进行创业活动的能动性源泉，正是它激励着创业者以某种方式进行活动，向自己定的目标前进，并力图达到和实现它。

创业意识是以提高物质和精神生活的需要为出发点的。这种需要在很大程度上取决于具体的社会历史条件，因此，创业意识具有社会历史制约性。人人具有创业潜能，这是它的自然属性。但是在社会实践领域中发现，人与人创业能力的差异相当大，究其原因，是各种社会因素、历史条件作用的结果，如是否具有创业的社会历史环境和家庭环境，是否具有鼓励和激发创业的教育方式与文化形态，以及相应的创业机制等。当今社会，随着科学技术的进步和劳动生产效率的提高，经济增长对就业的吸纳能力将会不断下降，就业缺口也会不断扩大。鼓励大学生自主创业，既能解决自身就业难的问题，还能为社会拓展就业渠道，更重要的是能满足大学生自我实现的需要。因此，现代大学生应强化创业意识，主动适应社会与时代发展的现实需要。

【案例1-1】

人气旺盛的网上餐厅

在广州市区的一幢幢写字楼里，提起网上餐厅的老板衣欣，在那里工作的白领们几乎没有人不知道的，提起衣欣餐厅的饭菜，没有不竖起大拇指的，因为这些白领都是衣欣的忠实客户，他们每天通过邮件、电话、QQ等通信工具，向衣欣的餐厅订购可口的饭菜，正是由于这些忠实的客户，才使衣欣餐厅成为了人气最旺盛的网上餐厅。

衣欣餐厅的老板衣欣之所以会在网上开餐厅，也是在一个很偶然的机会有了这个想法。衣欣并不是高考时代的幸运儿，她没有考上向往已久的大学，而是自费上了一个民办的大学，毕业后，在就业压力严峻的情况下也没有找到合适的工作，为了生计，她去了一家专门针对外国人而开设的酒吧做服务员，虽然收入不菲，但她做得并不开心。

一天，衣欣给自己的男友做了一顿可口的饭菜送到办公室，以慰问一下辛苦工作的男友，当开启饭盒的一刹那，诱人的饭香吸引了身边的同事，大家都用羡慕的目光注视着衣欣男友。因为广州是一个生活节奏比较快的城市，午餐很少有人有时间去张罗，都是吃一些小吃匆匆了事。这样一个细节被细心的衣欣注意到了，于是萌生出了开餐厅的想法。

回去之后衣欣就着手准备，一方面不断更新稳固自己的厨艺，另一方面又寻找合适的店

铺,但广州繁华地段的房租惊人,让衣欣刚刚萌生的想法又有点退却。这时有着一定网络知识的男友建议衣欣大胆尝试一下在网上开餐厅,并给衣欣做了一个精美的网页,经过半个月的筹备,衣欣的网上餐厅终于开张了。为了宣传自己,衣欣做了好多名片,上面印制着联系方式和餐厅的网址,在各个商业区域发放,但开业的第一天连一单生意都没有接到,衣欣并不气馁,终于在开业的第4天接到了第一单生意。衣欣乘着诚信的态度,不仅在饭菜质量上下工夫,而且在服务态度上也是胜人一筹。

开张三个月后,衣欣房间里的电话接连不断,E-mail里的订单邮件也是爆满,生意红火之后衣欣雇佣了几个员工,她的精力则放在了饭菜制作和网站布置上,每到周一,衣欣就把一星期的配餐计划发布在网页上,让客户依据自己的口味进行选择,并对饭菜的制作亲力亲为,从原料选购到整个制作过程都严格细心,争取让每一个客户都满意。

此外,衣欣还非常注重自己餐厅的信誉度,因为她知道在网上做生意,特别是食品生意,诚信是必不可少的。即使饭菜再好,服务态度差也会影响生意。一天在从邮件中得知一位送餐员把饭菜送到一名客户手中时,饭菜已经不是太热了,她立即做了一份热气腾腾的套餐和可口的汤,免费送到了这位顾客面前,从此她的订单如雪片一样飞来。

请思考:从这个案例中你得到哪些启示?

任务2 养成良好的创业心理品质



任务要点

关键词:心理品质、自信、毅力、诚信、合作。

理论要点:了解创业心理品质的含义、养成良好心理品质的途径。

实践要点:养成良好的创业心理品质。



任务情境

小马等高职学生因家庭背景、学校教育等原因而形成的忍耐坚毅、行为果敢、渴望成功的特征,是他们网上创业的心理优势。同时,自卑也是他们普遍存在的心理现象,大多数学生虽几经努力却得不到学习要领,成绩进步不明显,易丧失自尊;有的学生觉得就业无望,竞争无资本,自己轻视自己,自我消沉,自甘落后,惶惶中失去自尊和自信。另外,90后的学生绝大多数是独生子女,相对富裕的家境往往使他们养成不好的习惯,他们很少尝过艰辛、很少受过挫折、磨难,缺少与困难抗争的意识。



任务分析

创业品质即创业心理品质,它是对创业者在创业实践过程中的心理和行为起调节作用的个性心理特征,它与人固有的气质、性格有密切的关系。创业是高职学生自立人生、实现自我理想的最切实、最可靠,也是最艰辛的漫长途径,它要求学生具备坚定充分的自信心、坚强的意志力,能够诚实守信、敢于冒风险、善于合作。



任务实施

步骤1 增强自信

自信或自卑完全是后天形成的，与先天无关。还是那句老话：最大的敌人是你自己。自信心能赋予人主动积极的人生态度和进取精神。要成为一名成功的创业者，必须坚持信仰如一，拥有使命感和责任感；信念坚定，顽强拼搏，直到成功。要相信自己有能力，有条件去开创未来的事业，相信自己能够主宰自己的命运，成为创业的成功者。可以说，拥有自信就拥有无限机会。那么如何增强自信呢？

1) 关注自己的优点。在纸上列下十个优点，不论是哪方面，在从事各种活动时，想想这些优点，并告诉自己有什么优点。这样有助提升自己的自信心，也叫做“自信的蔓延效应”。这一效应对提升自信效果很好。

2) 与自信的人交往。俗话说“近朱者赤，近墨者黑”，如果经常和悲观失望的人在一起，你也会萎靡不振。若经常与胸怀宽广、自信心强的人接触，你一定也会成为这样的人。

3) 自我心理暗示，不断对自己进行正面心理强化，避免对自己进行负面强化。一旦自己有所进步（不论多小）就对自己说：“我能行！”“我很棒！”“我能做得更好！”等，这将不断提升自己的信心。

4) 树立自信的外部形象。首先，保持整洁、得体的仪表，有利于增强一个人的自信；其次，举止自信，如走路目视前方等，刚开始可能不习惯，但过一段时间后就会有发自内心的自信；另外，注意锻炼、保持健美的体形对增强自信也很有帮助。

5) 挑选前面的位子坐，可以建立信心。

无论在上課或各种聚会中，大部分占据后排座位的人，都希望自己不会“太显眼”。而他们怕受人注目的原因就是缺乏信心。坐在前面能建立信心，从现在开始就尽量往前坐。当然，坐前面会比较显眼，但要记住，有关成功的一切都是显眼的。

6) 要想办法不断增加自己成功的体验，寻找一些力所能及的事情作为试点，努力获取成功。如果第一次行动成功，使自己增加了自信心，然后再照此办理，获取一次次的成功，随着成功体验的积累，你的自卑心理就会被自信取代。

自信心强并不是说不惧怕任何危机，做事只靠勇猛。它只是一种态度，更加理性地分析各种问题、相信自己。每一个创业人每天都要不断地学习，提高知识也会提高自信心，因为总能找到适合自己的话题，总能在和客户沟通中发现问题，细节决定成败，提高自信心，你就会有合作中把握先机。培养自信心来自于生活中的点点滴滴，那就是珍惜每一次机会，珍惜每一位朋友，珍惜来之不易的口碑，这样你的自信心就会越来越强。

小链接 1-3

自信名言

信心比黄金和货币重。——温家宝总理

最大的敌人是自己。在新的一天来临时，再不要拿闹钟出气了，还是对自己叫一声加油吧！有信心大家不一定能赢，但是没有信心一定是输；有行动不一定能成功，没有行动肯定是失败。遇到小磨炼，你是小人物；你能把大磨炼扛过，那一定能成为大人物。——牛根生

步骤2 培养毅力

毅力也叫意志力，是人们为达到预定的目标而自觉克服困难、努力实现的一种意志品质；毅力，是人的一种“心理忍耐力”，是一个人完成学习、工作、事业的“持久力”。当它与人的期望、目标结合起来后，就会发挥巨大的作用。

以下是六条培养毅力的途径和方法：

1. 确定目标和愿望

“如果你不知道目标在何方，那么你很可能最终偏离轨道。”——劳伦斯·J·皮特。

在培养毅力和最终取得成功之前，首先需要确定目标和愿望。可以简单地将你所有的目标和愿望都罗列出来，即使当前看来它们无法实现。

2. 明确动机

动机来源于深层的原因——为什么我们想实现或得到某些东西？如果你知道正在做的这件事情是出于何种动机，那么你将更有动力前行。

比如，你想要出版一本书。由于书籍的出版需要时间和耐心。因此如果你没有充分的动机，即想出版这本书的原因，就很有可能永远无法实现这一目标。但如果你希望通过文字去影响和教育千万个读者，那么你才会不断勉励自己去完成这本书。

3. 制定具体的行动计划

确定目标和愿望关注的是想要达到的目标；明确动机则表明为什么想要实现这些目标。要想知道如何实现目标，制定具体的行动计划是必不可少的。

当你知道应该如何去实现目标的时候，实现目标也就变得轻松多了。而要想知道如何实现目标，则需要研究将要做的事情并制定计划。详细说明每一步行动，并为你的目标至少制定两套方案。

4. 保持积极的心态

通往成功的道路布满荆棘。事实上，这条道路充满了挑战，这也是为什么只有少数人成功的原因。在这条道路上会无数次面临挫折和失败，一旦你害怕了，恐惧和疑惑所带来的消极情绪将在你的脑海里占据上风。

为了培养毅力并最终将所有努力化为成功，无论处境多么艰难，请保持积极的心态，将思想集中在采取行动实现的目标上。避免消极的想法和情绪，因为它们可能会影响你的注意力。

5. 组建智囊团

智囊团应该由能够帮助你实现目标的人员组成，一定要谨慎选择。如果可以，只选择那些能对你做出客观评价以及具有积极心态的人。不要把时间浪费在一些悲观的建议和悲观的人身上。这样的人不仅不能帮助你取得成功，反而会磨灭你的激情，而这一点往往会导致失败。

6. 制定纪律和养成良好习惯

如果不能制定纪律和养成良好的习惯，一切目标的设定和计划都将是徒劳的。在实现目标的过程中会遇到许多阻碍，如果没有适用的纪律，很可能就会半途而废、前功尽弃。有了纪律和良好的习惯，即使身处逆境，也会依然坚定地朝着目标前行。

小链接 1-4

哪些人缺少毅力

1) 心不专者。这类人目标太多,期望值有无数个,好高骛远,一个目标还没有达到,就想到了另一个,这山望着那山高,什么都是三心二意,虽然很努力,却是竹篮打水一场空,因为缺乏恒心,结果什么事情都办不了,什么事情都办不好。

2) 不自信者。这类人对自己缺乏信心,不相信自己的能力。事情还没有做,就患得患失。因为没有自信,夸大了自己的弱势,让弱势遮住了自己的强势,自己就显得毫无力量……这类人的失败,不是由于他人,而是在于自己,也就谈不到什么毅力不毅力了。

3) 不果断者。这类人独立性差,没有主见,干工作缺乏办法,没有气派,优柔寡断,前怕狼、后怕虎,总有说不清的顾虑,总是担心这个或那个,就是不担心成功。这类人还有一个毛病:容易接受他人的暗示和影响,因而经常改变自己的初衷,将事情搞得不伦不类。

4) 不自制者。这类人不能压抑欲望,随心所欲,想怎么干就怎么干,好冲动,不能顺从理性,不知道如何克制自己。因此本是属于可敬可赞的雄心壮志,常被那些卑小的欲望所干扰,将事情搞得一败涂地。

5) 不能忍受挫折者。为什么有的人失败之后能东山再起?就在于他能忍受得住挫折,忍受得住失败,忍受得住考验,忍受得住痛苦,坚持信念。不停顿地前进,不停顿地拼搏、奋斗,因而能屡扑屡起,终于成为伟人。所以拿破仑曾说过的一句话还是很有道理的:“人生之光荣,不在永不失败,而在能屡扑屡起。”

步骤3 讲诚信

诚信是日常行为的诚实和正式交流的信用的合称,即待人处事真诚、老实、讲信誉,言必信、行必果,一言九鼎,一诺千金。

诚信是经商之魂。在现代社会,商人在签订合约时,都会期望对方信守合约。诚信更是各种商业活动的最佳竞争手段,是市场经济的灵魂,是企业家的一张真正的“金质名片”。

著名徽商胡雪岩在杭州胡庆余堂药店中,向内挂了一块“戒欺”的牌匾。他在跋文中写道:“凡贸易均著得欺字”,“余存心济世,誓不以劣品弋取厚利”,“采办务真,修制务精,不至欺余以欺世人。”胡庆余堂药店之所以能够蜚声海内外,生意兴隆,其秘诀就在于“戒欺”二字。这则故事说明,“戒欺”二字是企业成功的秘诀,也是企业家的无价之宝。

下面的故事——淘宝商城卖家坐飞机来给我送货,很好地诠释了什么是现代诚信。

我从2004年开始接触淘宝,至今已是黄钻买家,对奇闻异事早已处变不惊,但今天就在我身边发生了一件震惊所有人的事情。

起因是这样的。公司有个比较大的商业活动,需要买礼品,而重庆的商家库存不足,公司又急用,我建议淘宝采购,经多方比较,在淘宝商城找了一个上海卖家,订了一百盒茶叶。周一(11月8日)下单,由于周四用,请卖家发了顺丰快递。担心到不了,几次跟卖家确认,卖家确定周二早上发出,24小时到货的话,周三上午就能到。

最担心的事情果然最容易发生。周二上午顺丰电话确认收件地址之后,一直到周三中午这批货杳无音讯了。卖家一边安慰我别急,一边打了几个电话给快递。顺丰开始不说,后来说是飞机临时缩运,发重庆的那批货没赶上安排的飞机,延后到下午发了,但是下午也到不了我们手上,只能到明天早上优先送货。我们这边干着急也没辙,卖家说别着急,实在不行