

DIANZI
SHANGWU SHIWU

电子 商务实务

21世纪高职高专“十二五”精品规划教材

李 静 韩玉麒/主编



21 世纪高职高专“十二五”精品规划教材

电子商务实务

DIANZI SHANGWU SHIWU

主 编 李 静 韩玉麒

副主编 孙 静 何志萍 曹维宇

出版人：李静
地址：天津市滨海新区
邮编：300457
电话：022-59403625
网址：http://www.tjup.com
印刷：天津滨海新区
规格：185mm×260mm
开本：16
字数：400千字
版次：2013年8月第1版
印次：2013年8月第1次
定价：39.00元



天津大学出版社

TIANJIN UNIVERSITY PRESS

内 容 提 要

本教材从电子商务应用的角度出发,打破常见的学科体系的教材编写模式,把抽象难懂的电子商务理论知识变为易学、能操作的技能,内容更加贴近现实,整本教材类似于电子商务实用读本。教材共分为七大部分,由易到难,层层深入,分别为互联网典型应用工具、互联网典型商业模式、电子支付、互联网典型生活服务应用、互联网典型商业服务应用、互联网信息获取、互联网创业。每部分内容先是项目情境介绍,再是工作任务展示,然后是能力拓展进阶、相关理论知识链接,最后是工作任务评价。教学环节展现在教材内容中,方便教师教学及学生学习。

图书在版编目(CIP)数据

电子商务实务/李静,韩玉麒主编. —天津:天津大学出版社,2013.8

21 世纪高职高专“十二五”精品规则教材

ISBN 978-7-5618-4742-8

I. ①电… II. ①李… ②韩… 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 176251 号

出版发行 天津大学出版社

出 版 人 杨欢

地 址 天津市卫津路 92 号天津大学内(邮编:300072)

电 话 发行部:022-27403647

网 址 publish.tju.edu.cn

印 刷 河间市新诚印刷有限公司

经 销 全国各地新华书店

开 本 185mm × 260mm

印 张 16.25

字 数 406 千

版 次 2013 年 8 月第 1 版

印 次 2013 年 8 月第 1 次

定 价 33.00 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页等质量问题,烦请向我社发行部门联系调换

版权所有 侵权必究

前言 Preface

电子商务是指企业利用计算机网络技术、通信技术等进行各种商务活动的一种商务模式。比尔·盖茨曾说过:“21 世纪要么电子商务,要么无商可务!”马云也曾说过:“传统企业不做电子商务,五年后会后悔的!”话虽然有些绝对,但也反映了未来的发展趋势。电子商务极大地冲击了传统的商务模式,影响了传统的商务流程,越来越多的传统企业开始重视电子商务的作用。国家“十二五”规划纲要中提出“积极发展电子商务,完善面向中小企业的电子商务服务,推动面向全社会的信用服务、网上支付、物流配送等支撑体系建设”,我国的电子商务将迎来快速发展时期。

据中国互联网络信息中心(CNNIC)发布的《第 28 次中国互联网络发展状况统计报告》显示,截至 2011 年 6 月底,中国网民规模达到 4.85 亿,较 2010 年底增加 2 770 万人,增幅仅为 6.1%,但最引人注目的是,在大部分娱乐类应用使用率有所下滑的同时,商务类应用使用率呈平缓上升的态势。随着使用网络用户数量的急剧增加,越来越多的企业已经认识到,在以计算机、通信、网络为代表的信息产业快速发展的时代,实现电子商务是企业在全球化市场竞争中生存、发展的必由之路。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 年中国电子商务交易额将达到 12 万亿元。

电子商务的迅速发展需要相应的电子商务专业人才,这也向高等职业教育提出了新的挑战。编者任教以来,一直在寻找一本适合高职学生使用的电子商务方面的教材。但实际上,市面上的教材基本上都是以本科知识体系为主,把电子商务理论体系作为一个重点内容来阐述。虽然知识点比较全面,但内容非常抽象,可操作性不强,对学生来讲,十分抽象、难学,学完以后,也不知道电子商务到底能做什么。对很多学生来说,电子商务就仅是上淘宝等网站进行网上购物。为了打破本科学科体系的教材模式,把抽象难懂的理论知识变为学生可操作的内容,编者根据自己的电子商务企业经历与生活经验,把电子商务的应用内容重新构建,以项目化能力目标为重点,将抽象的电子商务演化为身边触手可及的电子商务。

本教材是重庆正大软件职业技术学院管理工程系组编的电子商务专业课程规划教材之一。作为长期从事电子商务教学及研究的学者,我们一直在为编写一本能够充分展示电子商务工作过程,符合高职教育特点的优秀电子商务教材而努力。在编写过程中,我们努力追求教学的适用性与较强的实用性。本书的最主要的特点如下。



电子商务实务◎

(1) 编写思路创新。从电子商务应用的角度出发,以应用电子商务环境为主线,先是项目情境介绍,再是工作任务展示,然后是能力拓展进阶、相关理论知识链接,最后是工作任务评价。这种编写思路把抽象的电子商务以项目过程展示,带给学生实际的体验,能够实现“做中学,学中做”。

(2) 编写内容创新。本教材分为七大部分,即互联网典型应用工具、互联网典型商业模式、电子支付、互联网典型生活服务应用、互联网典型商业服务应用、互联网信息获取、互联网创业。整个内容让学生们对互联网流行应用、身边的电子商务都一览无余,打破以前学科体系惯有的独立式电子商务内容,将电子商务内容介绍得更加清楚、更加贴近现实,类似于电子商务实用读本。

本书由李静老师总体设计、编写并统稿。具体分工如下:项目1(李静),项目2(李静),项目3(帅春艳、韩玉麒、何志萍),项目4(孙静),项目5(孙静、韩玉麒、曹维宇),项目6(李静),项目7(何明勇、芦亚柯)。

在本书编写过程中,参考了大量的出版物和网上资料,由于编写体例的限制,仅部分内容在最后的参考文献中列出。在此,谨向各位原作者表示衷心的感谢。

由于电子商务的不断发展和编者的水平所限,书中存在问题在所难免,欢迎大家批评指正。

编者

2013年3月

目录 Contents

项目1 互联网典型应用工具//1

任务1 电子邮箱应用//1

子任务1 电子邮箱申请//2

子任务2 电子邮件收发//3

子任务3 电子邮件常用选项设置//5

子任务4 Foxmail 的使用//6

子任务5 企业邮箱的使用//10

任务2 即时通信工具应用//19

子任务1 QQ 的使用//19

子任务2 MSN 的使用//22

子任务3 ICQ 的使用//24

子任务4 飞信的使用//25

子任务5 YY 语音的使用//29

任务3 新媒体信息获取//37

子任务1 博客的使用//37

子任务2 微博的使用//41

子任务3 微信的使用//43

任务评价//50

项目2 互联网典型商业模式//51

任务1 门户网站//51

子任务1 新浪//52

子任务2 网易//53

子任务3 搜狐//54

子任务4 腾讯//55



电子商务实务◎

任务2 搜索引擎网站//57

子任务1 百度//58

子任务2 谷歌(Google)//59

任务3 电子商务模式网站//62

子任务1 B2B 网站//62

子任务2 B2C 网站//65

子任务3 C2C 网站//68

子任务4 O2O 网站//71

子任务5 电子政务//73

任务4 认识网站建设流程//86

子任务1 建站前的准备工作//87

子任务2 网站建设与维护//95

子任务3 网站推广//95

任务评价//105

项目3 电子支付//106

任务1 网上银行的使用//106

子任务1 网上银行大众版与专业版的使用//107

子任务2 信用卡的使用//114

任务2 第三方支付工具的使用//124

子任务1 注册支付宝账号//124

子任务2 支付宝提现//125

子任务3 支付宝功能介绍//127

任务3 手机银行的使用//131

子任务1 邮政储蓄手机银行的使用//131

子任务2 交通银行手机银行的使用//133

任务评价//137

项目4 互联网典型生活服务应用//138

任务1 房源交易//138

任务2 交通应用//144

子任务1 公交查询//144

子任务2 火车票查询//145

任务3 日常生活缴费//162

任务4 团购//175

任务评价//179

项目5 互联网典型商业服务应用//180

任务1 应聘企业岗位//180

- 任务2 甄别公司信息//185
- 任务3 查询个人社保信息//187
- 任务评价//190

项目6 互联网信息获取//191

- 任务1 认识搜索引擎原理//191
- 任务2 运用搜索引擎技巧//192
 - 子任务1 搜索技巧//193
 - 子任务2 搜索运用//195
- 任务3 运用行业垂直网站//196
 - 子任务1 艾瑞网站//197
 - 子任务2 太平洋电脑网//197
- 任务评价//201

项目7 互联网创业//202

- 任务1 C2C 平台开店//202
 - 子任务1 网上开店的基本流程//202
 - 子任务2 商品选择//204
 - 子任务3 进货渠道选择//206
 - 子任务4 注册开店//211
 - 子任务5 店铺日常管理//212
 - 子任务6 网店推广//217
 - 子任务7 网店客服//222
- 任务2 B2C 商城开店//228
 - 子任务1 入驻京东商城//228
 - 子任务2 入驻亚马逊//232
 - 子任务3 入驻苏宁易购//240
- 任务评价//250

参考文献//251

项目1

互联网典型应用工具

项目情境描述

小王是一名大一的新生,为了锻炼自己的能力,她担任了辅导员助理。小王经常要与辅导员老师沟通,向同学们发布相关通知。如何将辅导员老师的各项通知及时准确地传达给每位同学,是小王目前最头疼的问题。小王想了很多办法,但办事效果还是不尽如人意。为此,她请教了老师、学长,终于找到了省时省钱省力的办法。

本项目让大家学习互联网典型应用工具,帮助你和其他人及时有效地沟通,主要学习任务如下。

任务1 电子邮箱应用

任务2 即时通信工具应用

任务3 新媒体信息获取

知识目标

◇掌握邮箱申请、收发邮件的方法。

◇掌握即时通信工具的使用方法。

◇掌握新媒体信息获取的途径和方法。

技能目标

◇能够申请自己的非 QQ 邮箱,并使用邮箱收发信件。

◇能够灵活使用各种即时通信工具进行联系。

◇能够申请自己的博客、微博。

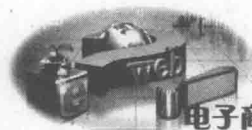
◇能够使用微信。

素养目标

◇运用多种方式与他人有效沟通的能力。

任务1 电子邮箱应用

网易邮箱在中国的市场占有率自 2003 年起至今,一直高居全国第一。至今,网易旗下八大电子邮箱(163 免费邮箱、126 免费邮箱、yeah.net 免费邮箱、163 VIP 邮箱、126 VIP 邮箱、188 财富邮箱、专业企业邮箱、免费企业邮箱)用户总数已突破 4 亿。下面以 163 免费邮



箱的应用为例进行讲解。

子任务1 电子邮箱申请

步骤1:输入网址“http://mail.163.com/”,进入163 免费邮箱首页,如图1-1-1 所示。点击“注册”按钮,进入“通行证注册”页面。



图1-1-1 163 免费邮箱首页

步骤2:按页面提示填写“邮件地址”(填写自己心仪的用户名,由字母、数字、下划线组成)、“密码”(设定自己的邮箱密码)、“手机号码”(可用于修改和找回密码)、“验证码”等注册信息,点击“立即注册”按钮,如图1-1-2 所示。

提示 “手机号码”选项中可填上自己的手机号码,方便遗忘密码或邮箱被盗时迅速找回密码,还可以利用手机号码直接登录邮箱。

步骤3:在图1-1-2 中点击“立即注册”按钮后进入“注册成功”页面,如图1-1-3 所示。

* 邮件地址 @ 163.com
6~18个字符,包括字母、数字、下划线,以字母开头,字母或数字结尾

* 密码
6~16个字符,区分大小写

* 确认密码
请再次输入密码

手机号码
密码遗忘或被盗时,可通过手机短信找回密码

* 验证码

请输入图片中的字符 看不清楚? 换张图片

☒ 同意“服务条款”和“隐私权保护和个人信息利用政策”

图1-1-2 “通行证注册”页面

注册成功

恭喜,您的网易邮箱注册成功!

jinglijingli2012@163.com

此邮件地址可作为网易通行证,直接登录网易旗下的游戏、微博、博客、相册、交友等产品。更多网易产品>

如果您有多个网易邮箱(包括163、126、yeah邮箱),现在只需将他们关联起来,关联后无需重新登录,即可在已关联的邮箱之间一键切换。

需要关联的邮箱: @ 163.com

对应的邮箱密码:

图1-1-3 “注册成功”页面

步骤4:在图1-1-3中点击“取消”按钮,进入自己所申请的邮箱首页,如图1-1-4所示。

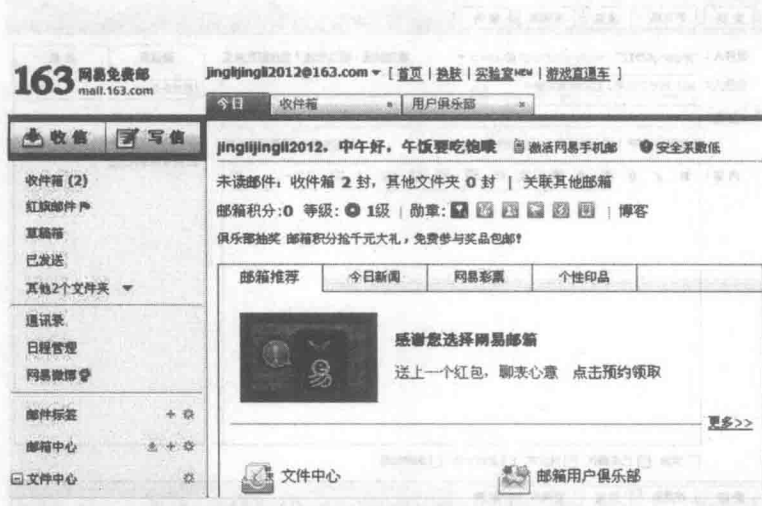


图 1-1-4 自己所申请的邮箱首页

子任务 2 电子邮件收发

一、写信

在图1-1-4中点击“写信”按钮,出现“写信”页面,如图1-1-5所示,然后按下述步骤写信:①在“收件人”后面的框内输入收信人的邮箱地址,如果有多人收信,地址之间用分号隔开;②在“主题”后面的框内填入邮件主题内容;③点击“添加附件”按钮添加本机上要发送的文件;④“内容”下方的大框中编辑邮件正文内容;⑤点击“发送”按钮,将邮件发送到指定收件人地址。

提示

(1)在“写信”页面右侧,有“通讯录”,可在这里面直接点击联系人名字,联系人的邮箱地址会自动出现在收件人位置。初次使用邮箱,可以先点击“通讯录”下方右侧的“快速添加联系人”按钮,将常用联系人设置在“通讯录”里,以后使用就比较方便。

(2)如添加附件的大小超过5 MB,需要使用“超大附件”来上传文件。

(3)“添加抄送”是指在发给收信人的同时,还要抄送给其他人;“添加密送”是指在发给收信人的同时,还秘密将此信发给另外的人,收信人不能看到密送相关信息。

(4)在“写信”页面的下方还可以设置邮件的属性,比如需要收信人看到此信时回复,可以勾选“已读回执”;如果需要指定时间发信,则可以勾选“定时发信”,并设置发信时间,邮件系统会自动在指定时间发信。

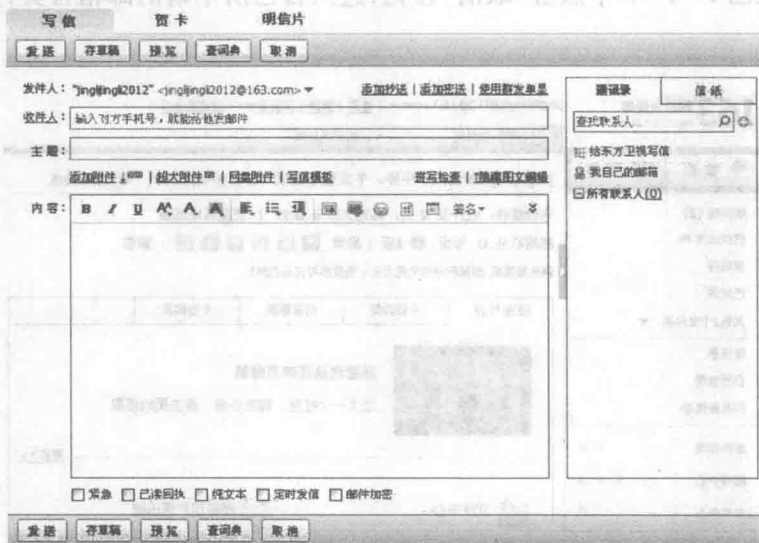
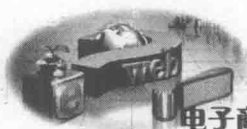


图 1-1-5 “写信”页面

二、收信

在图 1-1-4 中点击“收信”按钮,出现“收信”页面,如图 1-1-6 所示。点击新收到的邮件查看。

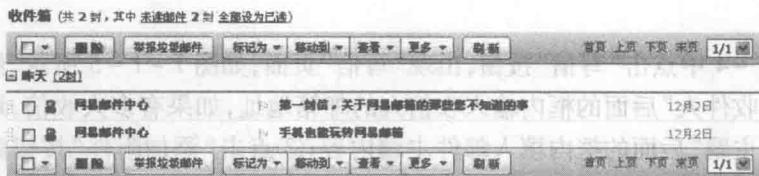


图 1-1-6 “收信”页面

提示 查看后的文件如果没有保留价值,可以直接点击“删除”按钮。如果此邮件为垃圾邮件,可以点击“举报垃圾邮件”按钮。

三、查看已发送邮件

在图 1-1-4 中点击“已发送”按钮,出现“已发送邮件”页面,所有发送出的邮件记录这里都可以查看到,如图 1-1-7 所示。

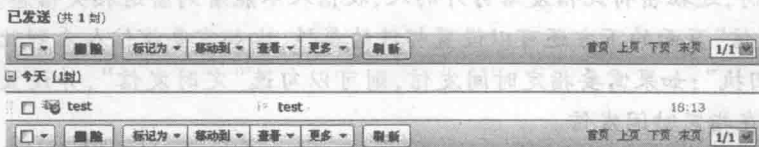


图 1-1-7 “已发送邮件”页面

提示 邮箱系统默认情况下保留每封已发出的邮件,附件大小超过 1 MB 的邮件不保留附件,只保留邮件内容。

子任务 3 电子邮件常用选项设置

一、设置签名

步骤 1: 点击邮箱顶部右侧的“设置”按钮,进入“设置”首页,如图 1-1-8 所示。



图 1-1-8 “设置”首页

步骤 2: 在设置首页点击“常规”,再选择“签名设置”,点击“添加签名”按钮,即可设置自己的个性化签名,如图 1-1-9 所示。

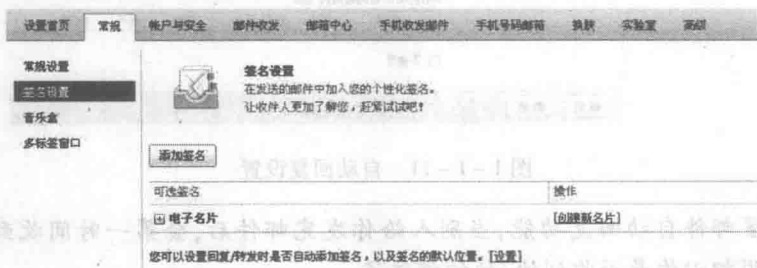
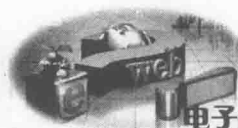


图 1-1-9 签名设置

提示 设置好个性化签名后,可在写信时选择加入签名信息。

二、设置账户与安全

点击“帐户与安全”按钮,进入“找回密码”选项,填写多种重置密码方法,如图



1-1-10 所示。



图 1-1-10 找回密码设置

三、设置自动回复

点击“邮件收发”按钮,进入“自动回复”设置,启用自动回复,编辑内容,点击“确定”按钮,如图 1-1-11 所示。

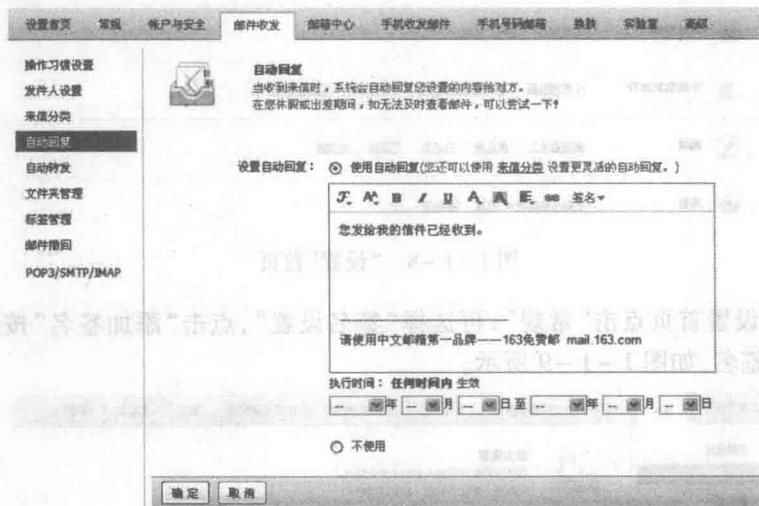


图 1-1-11 自动回复设置

提示 设置邮件自动回复功能,当别人给你发完邮件后,会第一时间收到自动回复信息,他/她就不用担心你是否收到他/她的邮件了。

子任务4 Foxmail 的使用

Foxmail 是一个中文版电子邮件客户端软件,支持全部的 Internet 电子邮件功能。电子邮件客户端软件一般都比 WebMail 系统(网页邮件系统)提供更为全面的功能。使用客户端软件收发邮件,登录时不用下载网站页面内容,速度更快;使用客户端软件收到的和曾经

发送过的邮件都保存在自己的电脑中,不用上网就可以对旧邮件进行阅读和管理。正是由于电子邮件客户端软件的种种优点,它已经成为了人们工作和生活中进行交流必不可少的工具。

一、Foxmail 安装与账户设置

步骤 1:到网上去搜索下载 Foxmail 7 软件进行安装,并运行 Foxmail,出现“新建帐号向导”窗口,输入已有的电子邮箱地址,点击“下一步”按钮,如图 1-1-12 所示。

步骤 2:进入“帐号”界面,输入邮箱账号密码,点击“下一步”按钮,如图 1-1-13 所示。

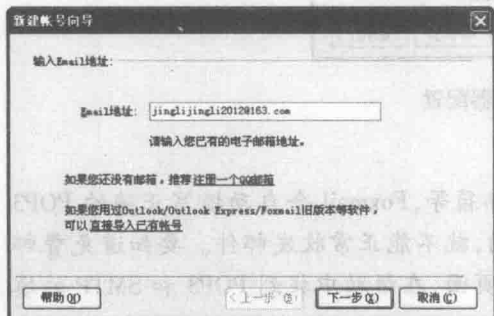


图 1-1-12 “新建帐号向导”窗口

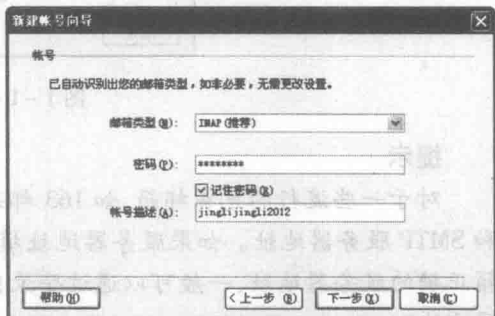


图 1-1-13 输入邮箱账号密码

提示 如果 Foxmail 安装在公用电脑上,建议此处取消勾选“记住密码”,防止信件内容外泄或被他人冒充发邮件。

步骤 3:进入账号建立“完成”界面,点击“测试”按钮,测试账号设置是否有效,如图 1-1-14 所示。

步骤 4:进入测试账号设置界面,稍等几秒后,出现测试结果提示,点击“关闭”按钮,如图 1-1-15 所示。

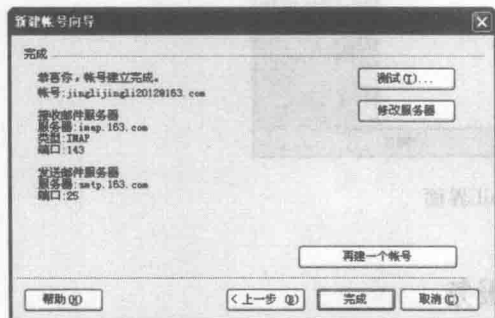


图 1-1-14 账号建立“完成”界面

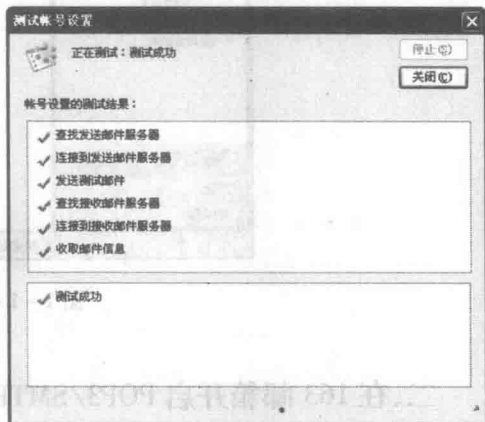
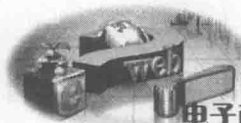


图 1-1-15 测试账号设置

提示 如果测试不成功,需要退回到前面步骤,检查账号名称和密码是否填写错误,再进行测试。



步骤5: 点击图1-1-14上的“修改服务器”按钮, 出现“服务器配置”界面, 点击“下一步”按钮, 如图1-1-16所示。

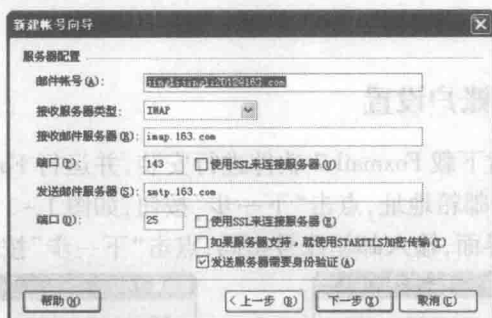


图1-1-16 服务器配置

提示

对于一些流行的免费邮箱, 如163邮箱、新浪邮箱等, Foxmail会自动填写正确的POP3和SMTP服务器地址。如果服务器地址填写不正确, 就不能正常收发邮件。要知道免费邮箱正确的服务器地址, 一般可以通过登录免费邮箱页面, 在帮助中找到POP3和SMTP的填写方法。

步骤6: 回到图1-1-14账号建立“完成”界面, 点击“完成”按钮, 进入Foxmail界面, 如图1-1-17所示。

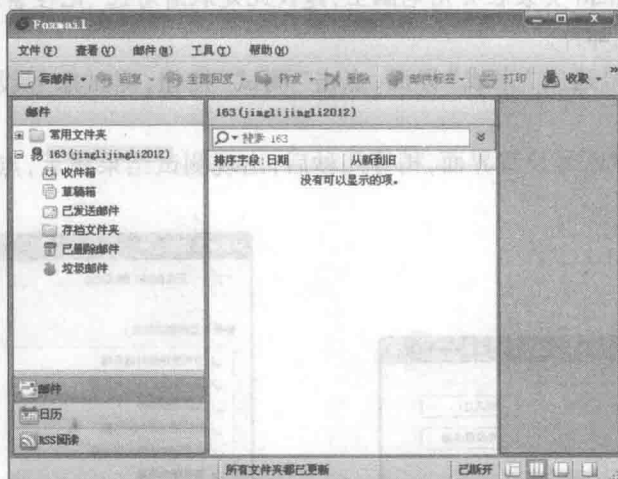


图1-1-17 Foxmail 界面

二、在163邮箱开启POP3/SMTP/IMAP服务

打开IE浏览器, 进入163邮箱“设置”首页, 选择“邮件收发”下的“POP3/SMTP/IMAP”, 开启POP3/SMTP/IMAP服务, 点击“确定”按钮, 如图1-1-18所示。

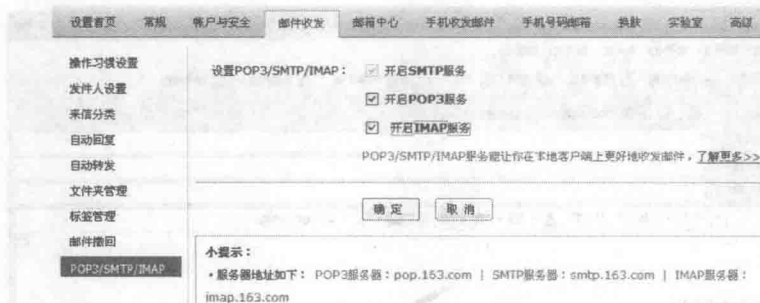


图 1-1-18 开启 POP3/SMTP/IMAP 服务

三、接收所有邮件

运行 Foxmail, 点击工具栏上的“收取”按钮, 系统自动将 163 邮箱服务器上的所有邮件下载到本机上, 点击邮件标题可直接查看邮件内容, 如图 1-1-19 所示。

提示 用鼠标点击邮件列表框中的一封邮件, 邮件内容就会显示在邮件预览框。用鼠标拖动两个框之间的边界, 可以调整它们的大小。双击邮件标题, 将以邮件阅读窗口显示邮件。

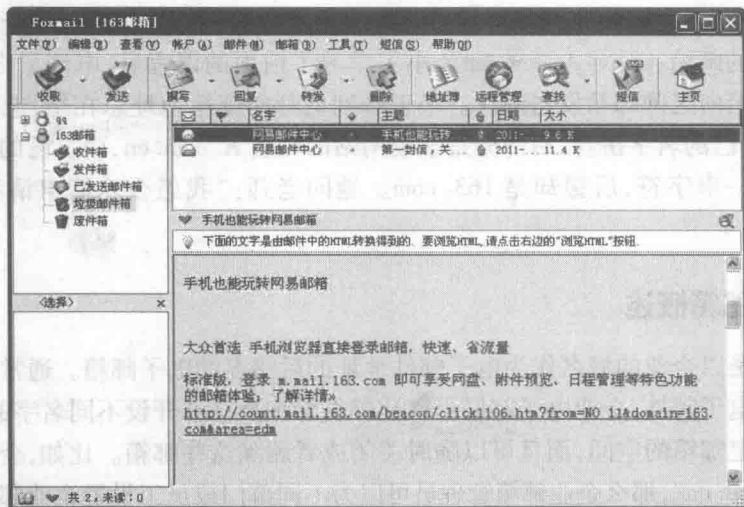


图 1-1-19 接收所有邮件

四、撰写并发送邮件

点击工具栏上的“写邮件”按钮, 出现“写邮件”窗口, 填写收件人地址、主题, 编辑正文内容, 添加附件后, 点击“发送”按钮, 可将邮件发送出去, 如图 1-1-20 所示。

提示 如果出现不能发送邮件的提示, 如“连接服务器失败”、“网络繁忙”或者“服务器已经关闭”, 可能是电脑中的杀毒软件禁止邮件发送, 关闭杀毒软件后就能发送邮件了。