



面向“十二五”高等教育课程改革项目研究成果



电子商务实用教程

Dianzi Shangwu
Shiyong Jiaocheng

主编 陈 明

 北京理工大学出版社
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

面向“十二五”高等教育课程改革项目研究成果

电子商务实用教程

主 编 陈 明

副主编 沈凤池



北京理工大学出版社

BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

7713.36

1010

内 容 简 介

本教程面向电子商务初学者,重点介绍如何在电子商务平台上进行比价、团购,预订旅行行程,投资理财等与生活密切相关的消费过程。简要介绍如何利用移动终端帮助自己获得方便快捷的服务,提升生活质量。同时,重点介绍了利用电子商务平台创业即淘宝开店的基本流程和技巧,以及如何推广网店、如何做好客户服务等方面的知识与技能。

本教程将知识融入实际操作过程,可学性与实用性均很强,既可作为在校学生学习电子商务基本知识与技能的教材和企业员工培训教材,也可以作为电子商务普及性读本。

版权专有 侵权必究

图书在版编目(CIP)数据

电子商务实用教程/陈明主编. —北京:北京理工大学出版社, 2014. 11
ISBN 978 - 7 - 5640 - 9925 - 1

I. ①电… II. ①陈… III. ①电子商务 - 教材 IV. ①F713. 36

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 256020 号

出版发行 / 北京理工大学出版社有限责任公司

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街 5 号

邮 编 / 100081

电 话 / (010) 68914775 (总编室)

82562903 (教材售后服务热线)

68948351 (其他图书服务热线)

网 址 / <http://www.bitpress.com.cn>

经 销 / 全国各地新华书店

印 刷 / 北京慧美印刷有限公司

开 本 / 710 毫米 × 1000 毫米 1/16

印 张 / 15

字 数 / 285 千字

版 次 / 2014 年 11 月第 1 版 2014 年 11 月第 1 次印刷

定 价 / 39.00 元

责任编辑 / 张慧峰

文案编辑 / 张慧峰

责任校对 / 孟祥敬

责任印制 / 李志强

图书出现印装质量问题,请拨打售后服务热线,本社负责调换

序 言

在我国，高速发展的电子商务已经形成了一个巨大的产业，其应用已经深入到各行各业。电子商务推动了生产、流通、消费等各个领域向信息化、智能化的发展，从而使人们的生活变得更美好。作为现代社会的一员，了解电子商务、学会电子商务的基本应用技能无疑是必需的。

便捷的网络购物是电子商务带给人们最基本的礼物，人们通过网络进行比价、团购等活动可以买到价廉物美的商品，也可以通过旅游服务平台预订饭店、车船票等，使自己的行程尽在掌控之中。网络理财是电子商务在金融领域的应用，人们通过网络可以了解自己的财务状况，或投资，或转账，免除了人们在银行排长队之苦。

移动互联网的发展促进了移动商务的兴起，手机成为人们处理日常事务活动的良好工具，实际上，无论是在生产领域还是流通领域，利用移动终端进行控制与管理也不是新鲜事物了。利用天猫国际、亚马逊、eBay 等跨境电子商务平台，我国居民可以直接购买国外商品或者将自己的产品直接销售给国外的消费者，使人们的购物与销售视野扩展到全世界。

通过电子商务手段进行网络创业是人们实现创业梦想的重要途径。无论是淘宝网，还是亚马逊等电子商务平台均给人们提供了创业的机会。

总之，为帮助人们体验电子商务、应用电子商务，我们编写了这本《电子商务实用教程》，目的就是普及电子商务，让人们在电子商务的应用过程中受益。我们希望能帮助到每一位读者。

本教程由陈明任主编，沈凤池任副主编。本教程由魏利华编写第1章，舒苏平编写第2章，杨泳波编写第3章，卢彰诚编写第4章，俞漪编写第5章，杨银辉编写第6章，傅志辉、沈凤池编写第7章，并由陈明、沈凤池共同统稿、审核。本书在编写过程中得到北京理工大学出版社姚朝晖、周磊和刘铁的大力支持，在此谨表谢意。

编 者

目 录

第1章 网络消费	001
1.1 互联网和移动互联网现状	001
1.2 网络消费现状	002
1.3 网络购物搜索与比价	003
1.4 团购	013
1.5 网络学习	024
1.6 网络旅游	034
1.7 网上找工作	038
第2章 网络理财	046
2.1 网上银行	046
2.2 网上证券	053
2.3 支付宝理财	058
2.4 微信理财	070
第3章 网上开店	074
3.1 主流网络零售平台	074
3.2 淘宝网店开通与设置	079
3.3 网店商品的发布与分类	094
第4章 网店美工	104
4.1 网店图像处理基础	104
4.2 网店视觉识别设计	130
4.3 网店装修与美化	144
第5章 网店客服	152
5.1 网店售前接待	152
5.2 网店交易管理	168
5.3 网店售后服务与纠纷处理	174
第6章 网店推广	184
6.1 商品标题设置技巧	184

6.2 商品详情页营销优化	188
6.3 网店促销与推广策略	196
第7章 移动电子商务与跨境电子商务	204
7.1 移动电子商务	204
7.2 跨境电子商务	223
参考文献	233

第1章

网络消费

网上购物、网上旅游、网上学习、网上支付与网上理财等在许多中国人心目中已不再是新鲜的名词,也不再被认为是高大上的东西。随着互联网的普及,特别是移动互联网的应用,网络消费的快捷性与经济性被大多数人认可并应用于日常生活之中。本章主要介绍网络消费过程中需要掌握的比价与团购技巧以及如何开展网上消费。

1.1 互联网和移动互联网现状

根据2014年1月16日中国互联网络信息中心(CNNIC)发布的第33次《中国互联网络发展状况统计报告》,截至2013年12月,中国网民规模约6.18亿,全年新增网民5358万,互联网普及率为45.8%,互联网的发展主题从“数量”向“质量”转换,互联网的经济地位不断提升,并与传统经济紧密结合,各类互联网应用对网民生活形态影响力度不断加深。2005—2013年中国网民规模和互联网普及率如图1-1所示。



图1-1 中国网民规模和互联网普及率

2008 年 3G 牌照发放以来,智能终端开始普及,移动互联网的发展更是迅猛:手机网民数量持续增长。截至 2013 年 12 月,中国手机网民规模达到 5 亿,继续保持上网第一大终端的地位。网民中使用手机上网的人群比例由 2012 年底的 74.5% 提升至 81.0%,远高于使用其他设备上网的网民比例。手机是中国网民增长的主要驱动力。

2013 年《中国互联网络发展状况统计报告》表明,2013 年以网络购物、团购为主的商务类应用保持较高发展速度。2013 年,中国网络购物用户规模达 3.02 亿,使用率达到 48.9%,相比 2012 年增长 6.0 个百分点。在商务类应用中,团购市场的增长最为迅猛:2013 年团购用户规模达 1.41 亿,团购的使用率为 22.8%,相比 2012 年增长了 8.0 个百分点,使用率年增速达 54.3%,成为商务类应用的最大亮点。

总之,互联网和移动互联网的快速发展,极大地改变着人们的生活、工作、学习、娱乐、社交、广告等方方面面。由于网上购物有更大的商品选择范围,人们可以买到远在千里之外的商品,可以在海量商品中找到物美价廉的商品,消费者被吸引到网上购物,企业家纷纷在网上开店,以开拓销路,争取市场。

1.2 网络消费现状

要了解电子商务、做好电子商务,必须先从多方面了解人们网络购物的情况,既要了解网购人群所喜欢的网购物品种类、购物平台、搜索渠道、比价手段、付款方式等,也要了解网店的推广方式、推广渠道、客户关系维护等。下面先从网络消费者的角度来了解人们日常网络购物的平台、搜索比价、团购、网络生活及网络学习等方面,为从事电子商务打下基础。

网络消费是指人们以互联网络为工具手段而实现其自身需要的过程。从网络消费者的群体特点看,消费者行为以及购买行为永远是营销者关注的一个热点问题,对于网络营销者也是如此。网络用户是网络营销的主要个体消费者,也是推动网络营销发展的主要动力,它的现状决定了今后网络营销的发展趋势和道路。要搞好网络市场营销工作,就必须对网络消费者的群体特征进行分析,以便采取相应的对策。

1999 年以来,中国网络购物的用户规模不断上升。2010 年中国网络购物市场交易规模接近 5 000 亿,占到社会消费品零售总额的 3.2%,网络购物用户规模达到 1.48 亿,在网民中的渗透率达 30.8%。2010 年后,电子商务市场在内外因素的继续驱动下仍然保持快速增长。2014 年初,艾瑞统计数据显示:2013 年中国电子商务市场交易规模 9.9 万亿元,同比增长 21.3%,预计 2017 年电子商

务市场规模将达到21.6万亿元。

随着电子商务市场不断扩大,网络购物逐步被大众接受和喜爱,仅2013年“淘宝双十一狂欢节”一天的总销售额就超过350亿。网络消费者常用的网购手段和途径主要有如下几种:网络购物搜索与比价、团购与返利、网络学习、网络旅游、网上找工作等,下面将逐一介绍这些方面。

1.3 网络购物搜索与比价

1.3.1 一淘网比价购物

1. 一淘网简介

一淘网立足淘宝网丰富的商品基础,放眼全网的导购资讯,旨在解决用户购前询价和购后售后服务中遇到的种种问题,为用户提供购买决策,以使用户更快找到物美价廉的商品。一淘网站商品搜索是淘宝网推出的一个全新的服务体验。精明的网购用户利用一淘网提供的比价功能,帮助自己快速地找到物美价廉的商品和优质的卖家。

2. 一淘网的使用

1) 网站的打开

(1) 在淘宝网首页导航栏有一淘网的链接,如图1-2所示。单击这个链接,就可以进入到一淘网首页。

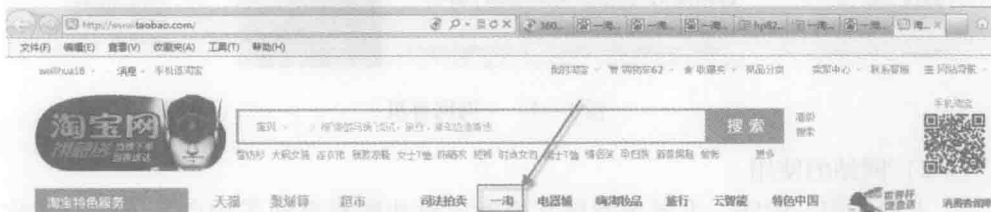


图1-2 淘宝网首页导航栏“一淘网”的链接

(2) 在百度搜索栏里输入“一淘网”,也能找到“一淘网”的官网链接,如图1-3所示,单击该链接,也可以进入到一淘网首页。

(3) 在浏览器地址栏里输入一淘网网址“http://www.etao.com/”,也能打开一淘网网站。一淘网首页如图1-4所示。

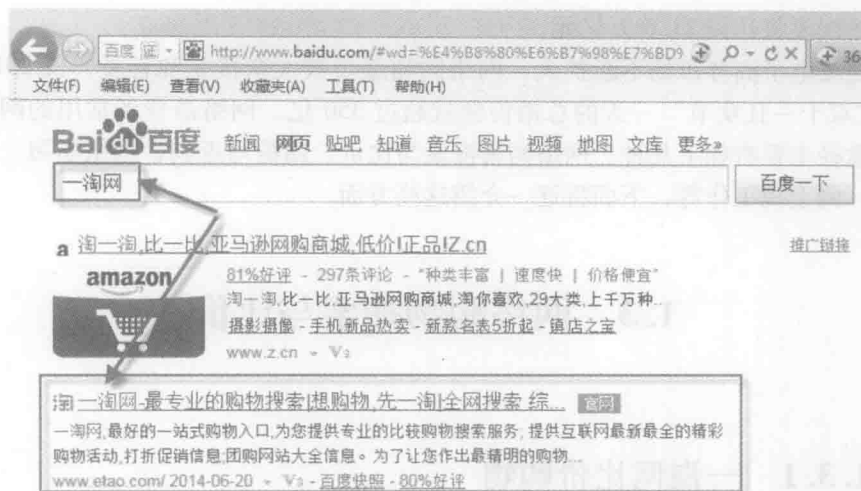


图 1-3 从百度搜索栏找到“一淘网”官网网址



图 1-4 一淘网首页

2) 网站的使用

人们使用一淘网，主要是利用其搜索比价功能对要购买的产品进行搜索比价。通过在一淘网的搜索框中输入要寻购的商品，一淘网能根据搜索关键词查找网上售卖该商品不同卖家的信息、售价信息、优惠信息等，对网购决策有很好的参考价值。

比如，消费者要网购一个电吹风，可以先在一淘网的搜索框中输入“电吹风”关键字，然后单击搜索按钮（图 1-5），一淘网就可以查找到各种价位、各种品牌的电吹风信息，并将搜索结果显示出来（图 1-6），买家通过这些搜索结果找到自己心仪的电吹风型号。

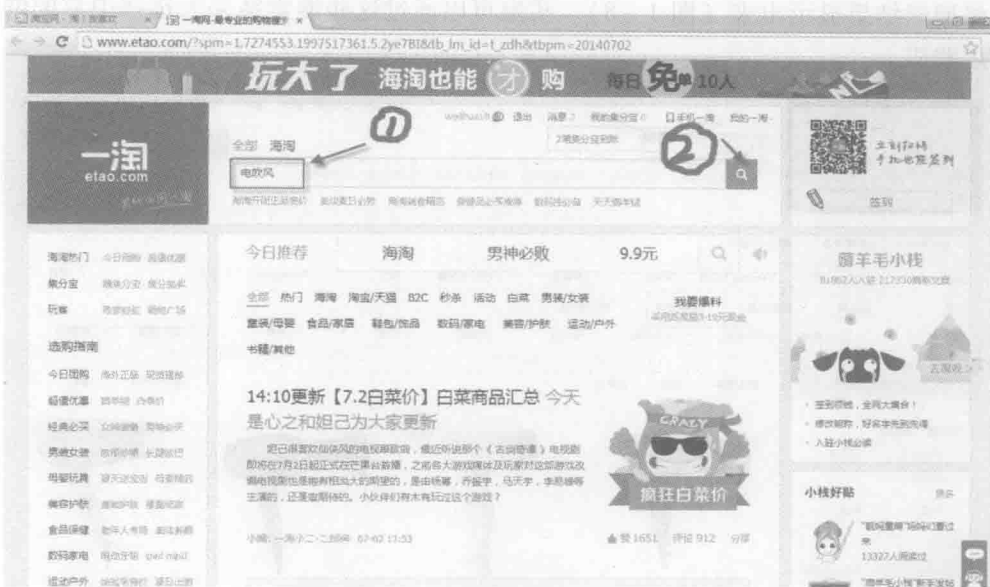


图 1-5 一淘网搜索框中输入搜索关键字



图 1-6 一淘网搜索结果页面

假如买家在图 1-6 所示搜索结果中看中第 1 行第 2 个商品“飞利浦 HP8200”这一款电吹风,就可以单击这一款商品进入更深层次的查找结果,以确定在哪一个网店购买。或者在一淘网的搜索框中输入该吹风机商品的具体型号“HP8200”,然后单击搜索按钮(图 1-7),此时一淘网针对该电吹风型号搜索各网购平台的各个网店,查找该电吹风各买家的价位、网店名字信息,并

将搜索结果显示出来(图1-8)。买家可以通过这些搜索结果去选择中意的网店购买。



图1-7 一淘网搜索框具体商品型号检索



图1-8 一淘网针对具体款号商品的搜索结果

如果单击第一步模糊搜索结果中显示的“共有72个商家有售”这一个超链接(图1-9),就可以打开72个卖家的详情,寻找中意的卖家(图1-10)。



图1-9 一淘网模糊搜索结果中“卖家情况”



图1-10 “卖家情况”信息

如今,一淘网提供的搜索结果信息非常多,有产品名称、详情、销量、价格、评价、邮费等(如图1-11所示),这不仅能帮助买家寻找理想的商品,还能帮助买家查找优质的网店,买到物美价廉、称心如意的宝贝。



图 1-11 “卖家情况”信息进一步展示

1.3.2 百度购物搜索

1. 百度购物搜索简介

百度购物搜索是百度旗下推出的免费购物搜索平台, 不收取站点费用, 并推出 Android 和 iOS 两个版本, 全面开放招商入驻。这是一款专门为网购推出的“比价购物”软件, 汇聚了京东、当当网、亚马逊、QQ 网购等近千家主流商城的商品。当人们逛街看到一款心仪的商品时, 就可以利用百度购物搜索马上了解该商品网上的实时价格、找到最低价, 同时还可以看到真实用户的购买评论, 快速了解商品优缺点。

根据百度购物开放商品类目显示, 主要囊括服装、鞋帽、手机、数码、大家电、厨卫电器、护肤彩妆、母婴用品、食品、家居百货等 12 大品类。百度推出百度购物搜索平台, 旨在最大程度地将用户引导至有保障的出售方, 同时为商家提供优质商品的展示机会。加入百度购物搜索, 商家提交的商品信息会被整合推送给用户从而提升商品销售转化率。同时百度购物搜索也会助推商家的品牌推广。

2. 百度购物搜索的使用

在百度首页搜索框中输入“百度购物搜索”，可以查找到百度购物搜索网站的官网地址“http://gouwu.baidu.com/”，如图1-12所示。

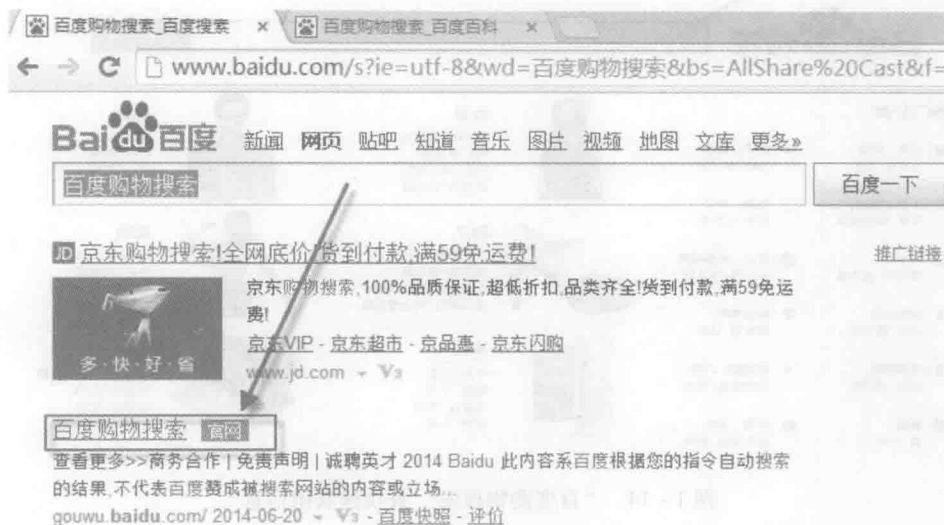


图1-12 通过百度首页搜索“百度购物搜索”官网网址

百度购物搜索官网首页如图1-13所示。



图1-13 “百度购物搜索”官网首页

假如顾客想通过“百度购物搜索”查找连衣裙信息，只需在搜索框中输入

“连衣裙”，单击“百度一下”（图 1-14），就能找到连衣裙的分类信息和商家信息（图 1-15）。



图 1-14 “百度购物搜索”查找连衣裙信息



图 1-15 “百度购物搜索”查找连衣裙结果

单击图 1-15 中女装类连衣裙，可以看到其下面的搜索结果。

在图 1-16 的搜索结果中，还可以进一步根据商家、品牌、风格、衣服颜色、裙摆、价格、是否包邮、是否无理由退换、付款方式等条件进行筛选。比如商家筛选条件为“唯品会”，得到的搜索结果如图 1-17 所示。

如果要搜索一件款式颜色确定的具体衣服，只需在百度的搜索框中输入商品的识别码（如款号是 hp8200 的飞利浦电吹风，其识别码即为“hp8200”，如图



图 1-16 “百度购物搜索”连衣裙类目的查找结果



图 1-17 “百度购物搜索”卖家“唯品会”连衣裙的搜索结果

1-18 所示), 就可以搜到该商品的不同卖家信息, 如图 1-19 所示。

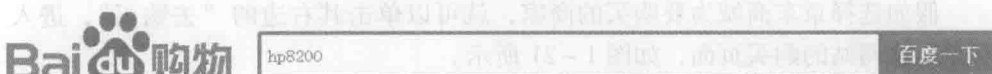


图 1-18 “百度购物搜索”精确查找

单击图 1-19 相应商品下的卖家信息, 可以看到如图 1-20 所示的各卖家详细信息。